

Adoption de politiques harmonisées pour le marché des TIC dans les pays ACP

Service et accès universels:

Rapport d'évaluation

HIPSSA

Harmonisation des
politiques en matière
de TIC en Afrique
S u b s a h a r i e n n e



giz Internationales Institut
für Journalismus

On behalf of
Federal Ministry
for Economic Cooperation
and Development



**Adoption de politiques harmonisées pour le marché des TIC
dans les pays ACP**

Service et accès universels:

Rapport d'évaluation

HIPSSA

Harmonisation des
politiques en matière
de TIC en Afrique
S u b s a h a r i e n n e



Avis de non-responsabilité

Le présent document a été réalisé avec l'aide financière de l'Union européenne. Les opinions exprimées dans les présentes ne reflètent pas nécessairement la position de l'Union européenne.

Les appellations utilisées et la présentation de matériaux, notamment des cartes, n'impliquent en aucun cas l'expression d'une quelconque opinion de la part de l'UIT concernant le statut juridique d'un pays, d'un territoire, d'une ville ou d'une région donnés, ou concernant les délimitations de ses frontières ou de ses limites. La mention de sociétés spécifiques ou de certains produits n'implique pas qu'ils sont agréés ou recommandés par l'UIT de préférence à d'autres non mentionnés d'une nature similaire.

Le présent document a été élaboré avec l'aide de la Deutsche Gesellschaft für International Zusammenarbeit mbh (GIZ), pour le compte du ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du Développement (BMZ). Les points de vue qui y sont exprimés ne reflètent en aucun cas la position officielle de ces organismes.

© UIT 2011

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, par quelque procédé que ce soit, sans l'accord écrit préalable de l'UIT.

Avant-propos

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont à la base du processus de mondialisation. Conscients qu'elles permettent d'accélérer l'intégration économique de l'Afrique et donc, d'en renforcer la prospérité et la capacité de transformation sociale, les ministres responsables des communications et des technologies de l'information, réunis sous les auspices de l'Union africaine, ont adopté, en mai 2008, un cadre de référence pour l'harmonisation des politiques et réglementations des télécommunications/TIC, dont la mise en place se faisait d'autant plus nécessaire que les Etats étaient de plus en plus nombreux à adopter des politiques pour libéraliser ce secteur.

La coordination dans l'ensemble de la région est essentielle si l'on veut que les politiques, la législation et les pratiques résultant de la libéralisation dans chaque pays ne freinent pas, par leur diversité, le développement de marchés régionaux compétitifs.

Notre projet d'"Appui à l'harmonisation des politiques en matière de TIC en Afrique subsaharienne" (HIPSSA) cherche à remédier à ce problème potentiel en regroupant et accompagnant tous les pays de la région au sein du Groupe des Etats d'Afrique, des Caraïbes et du Pacifique (ACP). Ces pays formulent et adoptent des politiques, des législations et des cadres réglementaires harmonisés dans le domaine des TIC. Exécuté par l'Union internationale des télécommunications (UIT) sous la coprésidence de l'Union africaine, ce projet est entrepris en étroite collaboration avec les communautés économiques régionales (CER) et les associations régionales de régulateurs qui sont membres de son comité directeur. Un comité de pilotage global constitué de représentants du Secrétariat ACP et de la Direction générale du développement et de la coopération – EuropeAid (DEVCO, Commission européenne) supervise la mise en oeuvre du projet dans son ensemble.

Inscrit dans le cadre du programme ACP sur les technologies de l'information et de la communication (@CP-ICT), le projet est financé par le 9ème Fonds européen de développement (FED), principal vecteur de l'aide européenne à la coopération au service du développement dans les Etats ACP, et cofinancé par l'UIT. La finalité du programme @CT-ICT est d'aider les gouvernements et les institutions ACP à harmoniser leurs politiques dans le domaine des TIC, grâce à des conseils, des formations et des activités connexes de renforcement des capacités, fondés sur des critères mondiaux tout en étant adaptés aux réalités locales.

Pour tous les projets rassembleurs impliquant de multiples parties prenantes, l'objectif est double: créer un sentiment partagé d'appartenance et assurer des résultats optimaux pour toutes les parties. Une attention particulière est prêtée à ce problème, depuis les débuts du projet HIPSSA en décembre 2008. Une fois les priorités communes arrêtées, des groupes de travail réunissant des parties prenantes ont été créés pour agir concrètement. Les besoins propres aux régions ont ensuite été définis, de même que les pratiques régionales pouvant donner de bons résultats, qui ont été comparées aux pratiques et normes établies dans d'autres régions du monde.

Ces évaluations détaillées, qui tiennent compte des spécificités de la sous-région et de chaque pays, ont servi de point de départ à l'élaboration de modèles de politiques et de textes législatifs constituant un cadre législatif dont l'ensemble de la région peut être fier. Il ne fait aucun doute que ce projet servira d'exemple pour les parties prenantes qui cherchent à mettre le rôle de catalyseur joué par les TIC au service de l'accélération de l'intégration économique et du développement socio-économique.

Je saisis cette occasion pour remercier la Commission européenne et le Secrétariat ACP pour leur soutien financier. Je remercie également la Communauté économique des Etats de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO), l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA), la Communauté économique des Etats de l'Afrique centrale (CEEAC), la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (CEMAC), la Communauté d'Afrique de l'Est (CAE), le Marché commun de l'Afrique orientale et australe (COMESA), la Communauté de développement de l'Afrique australe (SADC), l'Autorité intergouvernementale pour le développement (IGAD) l'Association des régulateurs des communications de l'Afrique australe (CRASA), l'Association des régulateurs de télécommunications d'Afrique centrale (ARTAC), la Commission économique des Nations Unies pour l'Afrique (CEA) et l'Assemblée des régulateurs des télécommunications de l'Afrique de l'Ouest (ARTAO) d'avoir contribué à la réalisation du projet. Sans la volonté politique des pays bénéficiaires, les résultats auraient été bien maigres. Aussi, je tiens à exprimer ma profonde gratitude à tous les gouvernements des pays ACP pour leur détermination, qui a assuré le grand succès de ce projet.



Brahima Sanou

Directeur du BDT

Remerciements

Le présent document représente l'aboutissement d'une activité régionale réalisée dans le cadre du projet HIPSSA ("Appui à l'harmonisation des politiques en matière de TIC en Afrique subsaharienne") officiellement lancée à Addis Abeba en décembre 2008.

En réponse aux défis comme aux opportunités des technologies de l'information et de communication (TIC) en termes de développement politique, social, économique et environnemental, la Commission européenne (CE) et l'Union internationale des télécommunications (UIT) ont uni leurs forces et signé un accord (projet UIT-CE) visant à fournir un "Soutien à l'adoption de politiques harmonisées pour le marché des TIC dans les pays ACP". Cet accord s'inscrit dans le Programme "Technologies de l'information et de la communication ACP" (@ACP-ICT), dans le cadre du 9e Fonds européen de développement (FED).

Ce projet UIT-CE est en cours de mise en œuvre avec le support financier de l'Union européenne, à travers trois sous projets distincts adaptés aux besoins spécifiques de chaque région: l'Afrique subsaharienne (HIPSSA), les Caraïbes (HIPCAR) et les Etats insulaires de la région Pacifique (ICB4PAC).

En leur qualité de membres du Comité de pilotage du projet HIPSSA, coprésidé par la Commission de l'Union africaine (CUA) et l'UIT, le secrétariat de la Communauté de développement de l'Afrique australe (SADC) et le secrétariat de l'Association des régulateurs de communications d'Afrique australe (CRASA) ont fourni les lignes directrices et apporté leur soutien aux consultants, M. Charlie Lewis, du LINK Centre, et Mme Sofie Maddens-Toscano, de TMG Consulting, qui ont préparé ce projet de document. Ce projet de document doit être passé en revue, discuté et validé avec un large consensus par les participants lors d'un atelier organisé en collaboration avec les secrétariats de la CRASA et de la SADC à Windhoek, en Namibie, du 14 au 17 mars 2011. Il a ensuite été adopté par les ministres de la région SADC en charge des Télécommunications, des postes et des TIC lors de leur rencontre à Gaborone, au Botswana, le 16 juin 2011.

Pour cette activité particulière du projet HIPSSA, l'UIT a bénéficié de l'appui technique et financier du projet sectoriel "Les TIC pour le développement" de la Deutsche Gesellschaft für International Zusammenarbeit mbh (GIZ), pour le compte du ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du Développement (BMZ), qui a octroyé une généreuse subvention à ce projet. La mise en œuvre de cette activité s'inscrit dans une collaboration continue, qui comprend d'autres actions au bénéfice d'associations régionales de régulateurs et d'administrations nationales de pays partenaires de l'Allemagne en matière de coopération au développement.

L'UIT tient à remercier les délégués de l'atelier SADC TIC et des ministères des télécommunications, les régulateurs de la CRASA, le milieu universitaire, la société civile, les opérateurs et les organisations régionales pour leur travail remarquable et l'engagement dont ils ont fait preuve pour produire le contenu du rapport final. Nous exprimons en outre notre profonde reconnaissance aux secrétariats de la SADC et de la CRASA pour leurs contributions.

Sans la participation active de tous ces intervenants, il aurait été impossible de produire un document reflétant l'ensemble des exigences et conditions générales de la SADC tout en intégrant les bonnes pratiques internationales.

Les activités ont été mises en œuvre par Mme Ida Jallow, chargée de la coordination des activités en Afrique subsaharienne (Coordonnatrice principale du projet HIPSSA), et M. Sandro Bazzanella, chargé de la gestion de l'ensemble du projet couvrant l'Afrique subsaharienne, les Caraïbes et le Pacifique (Directeur du projet UIT-CE-ACP), avec l'appui de Mme Hiwot Mulugeta, Assistante du projet HIPSSA, et de Mme Silvia Villar, Assistante du projet UIT-CE-ACP. Le travail a été réalisé sous la direction générale de M. Cosmas Zavazava, Chef du Département de l'appui aux projets et de la gestion des connaissances (PKM). Le document a été établi sous la supervision directe de M. Jean-François Le Bihan, qui était alors Coordonnateur principal du projet, et ses auteurs ont bénéficié des commentaires des divisions de l'Environnement réglementaire et commercial (RME) et des Initiatives et stratégies et spéciales (SIS) du Bureau de développement des télécommunications de l'UIT. M. Marcelino Tayob, conseiller en chef au bureau régional pour l'Afrique de l'UIT a apporté son appui. L'équipe du Service de composition des publications de l'UIT a été chargée de la publication.

Résumé

Introduction

Le présent Rapport d'évaluation et ses recommandations concernant les lignes directrices révisées ont été préparés dans le cadre du projet HIPSSA. Ce rapport présente une évaluation critique de la législation en matière de TIC, ainsi que des interventions et des pratiques réglementaires en vigueur dans la région SADC, compte tenu des bonnes pratiques internationales. Il recommande également la mise à jour des lignes directrices de la SADC pour les adapter à l'évolution nationale et internationale.

Dans la **deuxième partie** du rapport, des suggestions et des recommandations sont fournies quant à la modification des "Lignes directrices de la politique relative à l'accès et au service universels dans les services de télécommunication de la région SADC ¹", dans le but de refléter la situation réelle du marché, de s'adapter à la concurrence et à la convergence et d'exprimer une démarche plus complète de l'accès et du service universels.

Ces recommandations figurent sous forme de tableau dans la deuxième partie. Celui-ci présente, parallèlement aux lignes directrices de la SADC en vigueur, une synthèse des principaux thèmes et aspects des meilleures pratiques internationales ainsi que des recommandations de mise à jour des lignes directrices de la SADC visant à les intégrer. Les modifications recommandées dans chaque cas sont soulignées.

La **troisième partie** du rapport présente une synthèse des lignes directrices de la SADC mises en œuvre dans divers pays, une discussion et une analyse de la façon dont les principaux éléments ont été mis en place dans ces pays, illustrant généralement les meilleures pratiques à cet égard. Une sélection des meilleures pratiques du monde entier décrit les facteurs clés et les principales tendances réglementaires en matière d'accès et de service universels (UAS), le mandat, le champ d'application et la définition de ce concept, les mesures de réforme réglementaire conçues pour l'obtenir, ainsi que les mécanismes de financement et la gestion des fonds. Le rapport souligne également les multiples retombées des réformes réglementaires du marché, l'imposition des obligations de service universel telles que les objectifs de déploiement ou le recours aux partenariats public-privé du secteur civil ou à des partenariats similaires visant à assurer l'accès et le service universels dans les Etats de l'UE, en Inde, à Singapour et en Amérique latine.

Les principaux thèmes abordés dans la **troisième partie** du présent rapport incluent:

- Mandat statutaire et cadre institutionnel
- Objectifs, principes et portée de l'accès et du service universels
- Eventail des stratégies et des politiques de promotion de l'accès et du service universels
- Suivi, exécution et sanctions relatifs aux OSU (obligations de service universel)
- Financement de l'accès et du service universels
- Principes du Fonds pour le service universel
- Qualité de service (QS) pour l'accès et le service universels
- Politique de protection du consommateur et service universel.

¹ TRASA (2002) "Lignes directrices de la politique relative à l'accès et au service universels dans les services de télécommunication SADC", Telecommunications Regulatory Association of Southern Africa, Gaborone, février 2002.

Éléments clés

Mandat statutaire et cadre institutionnel

Les éléments clés des bonnes pratiques internationales servant de base à l'établissement d'un mandat légal et d'un cadre institutionnel clairs pour la politique d'accès et de service universels peuvent se résumer ainsi:

Mandat statutaire: la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS) ;

Bonne gouvernance: la loi prévoit les principes de bonne gouvernance, y compris la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels;

Coordination de la politique: le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (en s'assurant, par exemple, que la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.);

Gamme de services: le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient une large gamme de services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile;

Concertation: le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées ;

Responsabilité: la loi donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.

Garantir l'accès et le service universels en matière de TIC représente un défi pour tous les pays. Afin de s'assurer que l'accès et le service universels sont au cœur du cadre politique en matière de TIC, il est nécessaire que:

- les politiques en matière d'accès et de service universels soient rédigées de manière appropriée;
- les cadres politique et législatif nationaux, ainsi que le cadre institutionnel en matière de réglementation sectorielle des TIC intègrent dûment les politiques en matière d'accès et de service universels.

La politique en matière d'accès et de service universel et son cadre institutionnel doivent donc s'inscrire dans la législation, la réglementation, les licences nationales ou les déclarations politiques ministérielles, qui constituent le cadre et les limites dans lesquelles la politique doit s'appliquer. De telles bases sont nécessaires pour garantir la crédibilité, l'autorité et l'applicabilité de la politique, ainsi que pour s'assurer que ses modalités sont alignées sur d'autres priorités et d'autres programmes nationaux en cours.

Il est également essentiel de s'assurer que le mandat des acteurs est clair, pour qu'ils soient effectivement en mesure de définir les principales phases de la politique d'accès et de service universels, à savoir: la planification, la mise en œuvre et l'évaluation, ainsi que les objectifs spécifiques de politique en matière d'accès et de service universels et les mesures réglementaires en matière de déclarations de politique relative aux TIC. Un tel mandat doit être défini aussi clairement que possible, de préférence par la loi.

Toutefois, il n'existe pas de solution unique pour créer un cadre institutionnel "approprié" pour l'accès et le service universels. La politique d'accès et de service universels peut être mise en œuvre par la NRA (autorité nationale de régulation) du pays, le ministère en charge des télécommunications et des TIC ou une agence indépendante créée pour gérer et administrer l'accès et le service universels, voire simplement par le biais du Fonds pour l'accès et le service universels.

Une fois les mesures de base définies et mises en œuvre dans le secteur des télécommunications, y compris l'ouverture du secteur à la concurrence et la création d'une agence de régulation indépendante, il incombe également aux décisionnaires de suivre leur mise en œuvre en effectuant des bilans réguliers et en apportant les ajustements requis. Par conséquent, une stratégie d'accès et de service universels doit être révisée et adaptée de temps à autre au regard de l'évolution sociale, commerciale et technologique, pour garder toute son efficacité.

Objectifs, principes et portée de l'accès et du service universels

Les éléments clés des bonnes pratiques internationales illustrant les objectifs, les principes et la portée clairement définis de la politique d'accès et de service universels peuvent être résumés comme suit:

Objectifs de l'accès et du service universels: les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux;

Accès ou service: il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel;

Objectifs du service: les services TIC et les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis;

Gamme de services: la gamme inclut d'autres services que la voix par téléphonie fixe ou mobile, comme Internet, la connexion large bande et la radiodiffusion;

Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels.

La définition de l'accès et du service universels, ainsi que la portée des obligations liées aux définitions respectives divergeront d'un pays à l'autre, en fonction de la situation économique et sociale et selon la volonté politique de parvenir à l'accès et au service universels en matière de communications. L'expérience montre que les mesures d'accès et de service universels visent généralement à fournir des services aux zones rurales qui sont non ou mal desservies, ainsi qu'aux zones à faible densité de population où la fourniture de services n'est pas commercialement intéressante ou rentable. Les gouvernements consacrent une attention croissante à d'autres zones telles que les zones urbaines très pauvres dans les grandes métropoles, y compris les bidonvilles. Cependant, le changement technologique remet en cause les politiques existantes et contraint les autorités de régulation à reconsidérer les obligations de service universel qu'elles imposent à leurs opérateurs et à élaborer un cadre permettant au gouvernement de mener ses politiques d'accès et de service universels dans un secteur de télécommunications convergent, puis de les ajuster au regard des réalités du marché.

Le service universel fait habituellement référence au niveau individuel ou à l'échelon du foyer, généralement un téléphone par habitation, alors que l'accès universel fait référence à un niveau de service public traditionnellement assuré par les publiphones ou les points d'accès Internet publics.

Dans l'idéal, il convient donc de distinguer clairement l'accès universel du service universel. Les objectifs et les obligations liées à l'accès et au service universels sont très variables, car les pays développés et en développement connaissent des conditions de marché différentes et doivent atteindre des buts distincts pour fournir les services aux populations rurales mal ou non desservies.

Il convient également de définir clairement les services TIC et les applications TIC spécifiques à fournir et leur public. Ils doivent inclure des services autres que la voix par téléphonie fixe et mobile. La radiodiffusion et la télédiffusion doivent désormais être également incluses dans la définition de la portée de l'accès et du service universels, en raison des évolutions comme la convergence, la diffusion sur Internet et le groupage de services de diffusion, d'Internet et de téléphonie. L'accès et le service universels doivent également évoluer pour inclure la connectivité Internet et, de plus en plus, l'accès large bande.

Les services et les objectifs doivent être soigneusement sélectionnés. Cette tâche est complexe, car la technologie évolue, tout comme la situation du marché et les attentes des utilisateurs finaux. Les objectifs doivent demeurer accessibles pour pouvoir s'adapter à l'évolution du marché. La politique doit elle-même prévoir un processus de révision et de mise à jour pour s'ajuster aux objectifs. Les objectifs doivent également s'aligner sur les buts définis par le processus du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) en appui aux objectifs du Millénaire pour le développement (OMD).

Eventail des stratégies et des politiques de promotion de l'accès et du service universels

Les éléments clés de l'éventail des stratégies et des mécanismes politiques pour obtenir l'accès et le service universels peuvent être résumés comme suit:

OSU: l'imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services;

Libéralisation: l'introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les LLU, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, et l'accès de gros par fibre optique);

Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure;

Financement: définition d'une gamme de mécanismes de financement en matière d'accès et de service universels, y compris la création d'un Fonds pour l'accès et le service universels;

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté;

Innovation du côté de la demande: mise en place d'une combinaison de stratégies complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC.

Depuis l'ouverture des marchés à la concurrence, les décisionnaires et les régulateurs utilisent une gamme d'outils très variés pour assurer l'accès et le service universels. La bonne pratique consiste pour les gouvernements et les régulateurs à exploiter tous les moyens de financement non spéculatifs existants avant d'utiliser des ressources publiques peu abondantes. La réforme réglementaire est l'une des premières étapes vers l'accès et le service universels.

Outre la conjugaison de la libéralisation du marché et des initiatives réglementaires, notamment les obligations liées à l'accès universel et la réglementation et les conditions spéciales qui favorisent les projets et les opérations dans les zones à coûts élevés ou à faibles revenus, la mise en œuvre de stratégies complémentaires et une combinaison d'outils permettront d'atteindre les objectifs et les cibles. Les mécanismes suivants, qui visent directement ou indirectement à accroître les investissements et l'accès à l'infrastructure de télécommunication dans les zones rurales à coûts élevés et à faibles revenus, ont démontré leur efficacité, seuls ou conjugués:

- Fonds pour le service universel (FSU), qui fournit des subventions partielles aux programmes visant essentiellement à stimuler le secteur privé pour qu'il apporte une infrastructure dans les régions rurales ou non desservies;

- autres méthodes de financement et initiatives de projets de gouvernements nationaux, fédéraux et locaux, de coopératives, d'ONG et d'un nombre croissant d'opérateurs privés, qui mettent également en place des programmes ciblant l'extension de la couverture dans les zones rurales à coûts élevés, ainsi que la demande croissante des consommateurs à faibles revenus;
- les démarches sous mandat gouvernemental et contrôlées, utilisant des subventions croisées et d'autres mécanismes de financement destinés à des sociétés contrôlées par l'Etat.

Une certaine dose d'intervention de l'Etat peut se révéler nécessaire pour soutenir le marché et y suppléer. Les stratégies innovantes du côté de la demande passent par la création d'une demande institutionnelle (cyberadministration, les pouvoirs publics en qualité d'utilisateur principal, fourniture d'accès aux TIC dans les lieux publics ou les institutions fondamentales comme les écoles, les bibliothèques, les centres communautaires et de santé), cyberapplications (cybersanté, cyberéducation, etc.), définition et satisfaction des besoins des personnes ayant des besoins spécifiques (personnes handicapées, jeunes, femmes, personnes âgées, etc.) subventions gouvernementales et programmes de bons, application de tarifs préférentiels et de remises.

Toutes les lignes directrices doivent donc également cibler les utilisateurs pour que les fonds disponibles puissent financer des projets pour les enfants, les femmes, les personnes handicapées, les écoles et d'autres lieux publics. Ceci peut inclure des mesures du gouvernement en sa qualité d'utilisateur principal afin de développer la demande. Lorsque les pouvoirs publics (administrations nationales, régionales et locales) définissent les politiques d'implantation, ils deviennent le principal utilisateur des services de communication (ex. connectivité des écoles et autres projets d'éducation, projets d'intranet gouvernementaux, cyberachats, fiscalité et dossiers publics en ligne). L'articulation de la demande gouvernementale peut encourager l'implantation et réduire le risque commercial lié aux investissements.

Suivi, exécution et sanctions relatifs aux OSU (obligations de service universel)

Les éléments clés afin de garantir la clarté des obligations d'accès et de service universels (définition, suivi, exécution et sanctions peuvent être résumés comme suit:

Champ d'application des OSU: certains critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel;

Processus de révision: les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier;

Différenciation: la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres;

Publication des OSU: les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet;

Suivi: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur ou à l'agence désignée par ce dernier;

Rapport d'avancement: l'avancement détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur ou l'agence désignée

Exécution: si un opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.

Il convient d'analyser soigneusement les obligations de communication de rapports des fournisseurs d'accès et de service universels pour faciliter le suivi des OSU. Ces exigences sont liées au calendrier de mise en œuvre du projet, souvent intégré dans le déploiement d'un réseau qui devient peu à peu opérationnel, ainsi qu'à la qualité des exigences de service. Le suivi des OSU requiert également de:

- mener des contrôles aléatoires de routine de la performance sur le terrain afin de vérifier les statistiques fonctionnelles et l'accomplissement des obligations contractuelles;
- élaborer des rapports internes mensuels consolidés qui synthétisent les avancées, les aboutissements et les explications du projet, justifient les écarts par rapport à la norme et suggèrent des actions correctrices.

Tous les critères inclus dans la licence ou le contrat d'accès et de service universels servent de base au suivi des avancées et permettent de faire respecter les normes de qualité minimum aux opérateurs et aux fournisseurs de l'accès et du service universels.

Lorsque les soumissionnaires retenus pour les projets d'accès et de service universels commencent l'exploitation, soit au titre de leurs OSU soit en vertu de contrats séparés, ils doivent également faire l'objet d'audits réguliers. Tout manquement aux normes minimales acceptables, comme prévu au contrat de service d'accès et de service universels, entraîne un avertissement signifiant au fournisseur d'améliorer son niveau de service dans un délai donné ou de satisfaire à ses obligations contractuelles. Tout manquement à ces corrections doit comporter d'éventuelles pénalités financières, comme prévu par le contrat de service d'accès et de service universels, et imposer la restitution des subventions déjà versées.

Il est également important de comprendre que l'évolution constante de la technologie et des services et l'omniprésence de divers services TIC rendent nécessaire le suivi du statut de l'accès et du service universels et de la mise à jour et de l'évolution constantes des politiques. Il existe donc un besoin permanent de supervision publique pour évaluer l'accomplissement de l'accès et du service universels, améliorer la réglementation et analyser continuellement le concept d'accès et de service universels.

Financement de l'accès et du service universels

Les éléments clés garantissant l'éventail des mécanismes de financement de l'accès et du service universels peuvent être résumés comme suit:

Eventail de mécanismes: la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels;

Critères de financement: la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel ;

Source des fonds: la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de redevances au Fonds à des intervalles raisonnables;

Subventions croisées: existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?

Financement implicite: le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées, les établissements d'enseignements et de santé bénéficient-ils de tarifs préférentiels?

Subventions intelligentes: lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?

Le financement de l'accès et du service universels est passé par plusieurs phases, depuis le recours aux subventions croisées pour financer des zones non rentables dans un scénario de monopole jusqu'à la création du Fonds pour le service universel constitué uniquement avec des redevances d'opérateurs afin de financer les projets d'accès et de service universels dans un marché concurrentiel.

Le Fonds pour le service universel a été créé dans de nombreux pays pour financer l'extension du réseau, notamment dans des zones difficiles et non rentables. Plusieurs tendances ont cependant été observées depuis la création des Fonds pour le service universel pour le développement de l'accès universel:

- la téléphonie mobile a supplanté la téléphonie fixe par sa capacité à couvrir des zones rurales isolées;
- le concept d'accès a évolué; la priorité n'est plus désormais la connexion des zones isolées aux services de base, mais l'introduction de services plus avancés dans ces régions, y compris Internet et même l'accès large bande;
- le financement du développement des services TIC a été intégré aux actions pouvant être financées par le financement du service universel;
- le développement des applications TIC et du contenu local accroît l'utilisation (et la viabilité) de l'accès par les populations rurales.

Récemment, certains pays ont également adopté des stratégies plus intégrées pour le développement et le financement des services TIC. Cela s'applique particulièrement à l'accès universel et au financement de projets de grande infrastructure, notamment des projets visant à financer l'accès large bande, car on a généralement considéré que la mise en œuvre de tels projets requerrait à la fois des fonds du secteur privé et des pouvoirs publics.

Les bonnes pratiques internationales indiquent que l'inclusion du secteur privé par le biais de partenariats public-privé (PPP) et la répartition des bénéfices présentent de nombreux avantages: accès aux finances privées, réduction du risque opérationnel pour le secteur public, exécution accélérée de projets cruciaux, compétence de gestion de projets, entrepreneuriat et innovation. Le degré de participation du secteur privé s'étend de la répartition des risques à faible échelle au contrôle presque total du bien et de la gestion du projet.

Les gouvernements ne devraient donc pas cibler uniquement la création du Fonds pour le service universel, mais plutôt le considérer comme l'un des nombreux instruments de financement de l'accès et du service universels. D'autres mécanismes de financement public peuvent être utilisés, comme les garanties de prêts et les PPP, pour encourager et cibler les investissements dans des zones prioritaires nécessitant un financement spécifique et aboutir ainsi plus efficacement à l'accès et au service universels.

Principes du Fonds pour le service universel

Les éléments clés garantissant la création et la bonne gouvernance du Fonds pour l'accès et le service universels peuvent être résumés comme suit:

FSU: la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants;

Responsabilité: la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et doit assurer l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires;

Financement du FSU: les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales;

Transparence: le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public;

Identification du projet: les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins;

Choix du projet: la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.

Les Fonds pour le service universel servent sur certains marchés concurrentiels à compléter les politiques orientées sur le marché et comblent le différentiel d'accès et les défaillances du marché dans les lieux distants et mal desservis.

Le groupe de travail du SMSI sur les mécanismes de financement des TIC pour le développement (ICT4D), qui a enquêté sur la portée et l'adéquation des mécanismes de financement existants pour l'ICT4D, a conclu que le Fonds pour le service universel national pouvait jouer un rôle important dans la réduction des coûts de prestation des services dans certaines zones cibles identifiées, tout en exigeant une capacité institutionnelle et de mise en œuvre importante pour réussir. Cependant, il existe des inquiétudes légitimes et compréhensibles à propos des Fonds pour l'accès et le service universels, essentiellement alimentées par quelques exemples malheureux. Certaines inquiétudes découlent également de la complexité de la création et de la gestion d'un tel Fonds. La négociation de contributions au Fonds justes pour tous les opérateurs, équitables et acceptées comme telles s'avère délicate.

Bien que de nombreux gouvernements aient constaté que la création de tels Fonds était le moyen le plus efficace de financer l'accès et le service universels, créer un Fonds correctement n'est pas chose aisée. Il reste très important de s'assurer que les exigences de l'OMC en matière de transparence et d'équité sont respectées et que les revenus prélevés servent uniquement au développement du secteur des télécommunications.

L'une des principales questions présidant la gestion transparente et efficace du Fonds pour le service universel concerne l'entité ou les autorités qui auront la responsabilité de gérer son fonctionnement, ainsi que la définition de sa structure et de son mandat. Certains pays ont choisi de confier la responsabilité de l'administration du Fonds à la NRA, alors que d'autres ont créé des agences tierces indépendantes dédiées à cette fonction.

Quelle que soit l'option choisie, des aspects essentiels de la création et de la gestion du Fonds peuvent être dégagés:

- l'entité ou l'organe gouvernemental responsable de la gestion quotidienne du Fonds est indépendant et travaille selon des procédures transparentes;
- une entité ou un organe de supervision, ou encore le gestionnaire du fonds, a l'obligation de rendre compte au régulateur ou au ministère;
- le Fonds fait preuve de transparence financière, y compris dans la séparation et les normes comptables;
- les frais administratifs du Fonds sont réduits au minimum.

Des mécanismes doivent également être mis en place pour rendre le Fonds pour le service universel accessible à un éventail plus large de fournisseurs de télécommunication. La restriction de l'accès au Fonds à une seule catégorie de licenciés ou à des opérateurs licenciés, par exemple, peut créer des obstacles à la mise en œuvre de nouvelles technologies et à la fourniture de service dans des zones mal ou non desservies.

En outre, le développement et la présentation de propositions de projets auprès du **Fonds pour le service universel** ne doivent pas être limités à l'autorité du Fonds ou aux fournisseurs de télécommunications, mais ouverts à toutes les entités désireuses de contribuer à accomplir l'accès et le service universels. Un système auquel de nombreuses parties peuvent soumettre des propositions de projets permet à tous les intervenants de contribuer à accomplir les objectifs d'accès et de service universels. Multiplier les sources de propositions de projets apporte une vision plus réaliste des besoins et des conditions de marché, comme le type de services requis par les localités et la technologie la plus adaptée. Cela multiplie d'autant les chances d'obtenir des solutions de projets créatives et ingénieuses.

Le Fonds pour le service universel ne doit pas uniquement soutenir les objectifs de service universel d'un pays à un moment donné, mais pouvoir également s'adapter aux exigences et aux tendances d'un secteur des télécommunications convergent en encourageant l'utilisation de technologies récentes et innovantes en vue d'accomplir les buts et les obligations du futur service universel.

Qualité de service (QS) pour l'accès et le service universels

Les éléments clés garantissant la mise en œuvre correcte de la QS de l'accès et du service universels peuvent être résumés comme suit:

Exigences de la QS: les exigences de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments de QS clairement définis (y compris ceux concernant la fourniture des services, les réclamations et les dédommagements de client, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU, comme la gratuité des appels d'urgence et la facturation);

Suivi de la QS: la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics;

Gamme de services: les points de référence de QS sont élaborés en tenant compte de tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion);

Révision de la QS: les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.

Depuis l'introduction de la concurrence sur le marché des télécommunications, de nombreux pays ont instauré un système pour garantir à chaque personne de recevoir un bouquet élémentaire de services TIC de grande qualité, où qu'elles vivent, à un prix abordable. Du fait qu'il existe en général une contrainte sur les prix pour garantir que l'accès et le service universels demeurent abordables, les opérateurs concernés peuvent effectivement augmenter leur marge en abaissant la qualité de service au niveau du détail. Par conséquent, la QS est clairement identifiée comme une question stratégique de l'accès et du service universels.

Les normes de QS, les points de référence et les objectifs sont donc élaborés en prenant en considération les éléments suivants:

- état actuel du secteur et niveaux actuels de l'accès et du service universels dans le pays;
- ressources disponibles et nécessaires pour accomplir les objectifs de l'accès et du service universels;
- durabilité financière après la mise en œuvre;
- faisabilité de la qualité de service (pour une qualité uniforme dans le pays);
- façon dont la qualité de service a été définie/évaluée jusque-là;
- cadre réglementaire subrégional;
- révisions périodiques planifiées au regard de l'évolution technologique et du marché.

Les autorités nationales de régulation doivent fixer les objectifs de performance pour les entreprises auxquelles incombent des obligations de service universel et suivre le respect de ces objectifs par entreprise. Les entreprises désignées pour le service universel doivent publier des informations actualisées adéquates concernant leurs performances de fourniture de service universel, selon les paramètres de qualité. Si les paramètres de qualité de service sont conçus pour des utilisateurs finaux et des consommateurs handicapés, les NRA sont en droit de préciser ces normes de qualité de service additionnelles pour évaluer la performance des entreprises en matière de services fournis à des utilisateurs finaux et à des consommateurs handicapés.

Politique de protection du consommateur et service universel

Les éléments clés garantissant l'intégration de la politique de protection des consommateurs en matière d'accès et de service universels peuvent être résumés comme suit:

Chartes: les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes;

Canaux: les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier;

Information: les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité;

Enquêtes: les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics;

Champ d'application: les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion);

Révision: les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.

Dans le secteur des TIC, la réglementation en matière de protection des consommateurs évolue souvent et vise à définir les obligations des opérateurs vis-à-vis de leurs clients. Les obligations des opérateurs comprennent, sans s'y limiter: la facturation opportune et précise, les procédures et les politiques client contractuelles, la protection de la vie privée des consommateurs, les conditions de suspension du service et les procédures à suivre pour répondre aux réclamations des clients et les résoudre.

De plus en plus de pays définissent des mesures de protection des consommateurs en relation avec le service universel en particulier. Il est important dans ce contexte de disposer de procédures claires, largement diffusées et aisément accessibles aux consommateurs.

Les facteurs clés à prendre en considération lors de la révision des questions de protection des consommateurs sont notamment:

- La législation concerne-t-elle les questions de protection des consommateurs propres au secteur des TIC?
- La législation définit-elle clairement les droits et les obligations des consommateurs et des opérateurs? Ou établit-elle des procédures de résolution des litiges avec les consommateurs?
- La législation ou la réglementation prévoient-elles clairement les fonctions de la protection des consommateurs et les procédures de leur application?
- Quelles sont les sanctions ou les responsabilités éventuelles en cas d'infraction aux obligations de protection des consommateurs dans le secteur des télécommunications? Ont-elles été appliquées récemment?

- Quelles autorités contrôlent les questions de protection des consommateurs dans le secteur des TIC?
- Des réglementations de protection des consommateurs spécifiques ont-elles été adoptées pour le secteur des TIC (ex. droits et obligations des consommateurs et des opérateurs, mécanismes de résolution des litiges pour les consommateurs, etc.)?
- Quelles sont les sanctions applicables aux opérateurs ayant enfreint les obligations de protection des consommateurs (ex. amendes, dédommagements, remboursements/avoirs en échange de trop versés, etc.)?
- La loi impose-t-elle d'utiliser des contrats types pour la prestation de services?
- Les contrats de service TIC sont-ils soumis à une approbation préalable du régulateur ou d'une autre autorité?

Dans l'affirmative, une procédure a-t-elle été clairement définie afin d'obtenir cette approbation?

Liste d'acronymes

| | |
|----------------|---|
| 3G | réseau de communication sans fil de 3 ^e génération |
| ACA | Australian Communications Authority (Autorité australienne en charge des communications) |
| ACE | Africa Coast to Europe undersea cable (câble sous-marin reliant la côte ouest de l'Afrique à l'Europe) |
| ACMA | Australian Communications and Media Authority (Autorité australienne en charge des communications et des médias) |
| AIISI | African Information Society Initiative (Initiative africaine pour la société de l'information) |
| ANRT | Association nationale de la recherche et de la technologie |
| ARPTC | Autorité de régulation de la poste et des télécommunications du Congo |
| AUSAFA | African Universal Service and Access Fund Association (Association africaine pour l'accès et le service universels) |
| BEREC | Body of European Regulators for Electronic Communications (Organe des régulateurs européens des communications électroniques) |
| BIP | Broadband Initiatives Programme (Programme d'initiatives large bande) |
| BOI | Board of Investment (Bureau des investissements) |
| CET | Construction, exploitation et transfert |
| BPO | Business process outsourcing (Externalisation des processus d'affaires) |
| BTA | Botswana Telecommunications Authority (Autorité des télécommunications du Botswana) |
| CTE | Construction, transfert et exploitation |
| BTOP | Broadband Technology Opportunities Programme (Programme Opportunités de la technologie large bande) |
| BTRC | Bangladesh Telecommunications Regulatory Commission (Commission de réglementation des télécommunications du Bangladesh) |
| BTTB | Bangladesh Telegraph and Telephone Board (Conseil du télégraphe et du téléphone du Bangladesh) |
| Capex | Capital expenditure (dépenses d'investissement) |
| AMRC | Accès multiple par répartition en code |
| CGSUT | Comité de Gestion du Service Universel de Télécommunications |
| COMESA | Common Market for Eastern and Southern Africa (Marché commun d'Afrique orientale et australe) |
| CONATEL | Comisión Nacional de Telecomunicaciones Ecuador (Commission nationale des télécommunications d'Equateur) |
| CPE | Customer premises equipment (Equipement des locaux d'abonné) |
| CPT | Compagnie de téléphonie péruvienne |

| | |
|-----------------|---|
| CRASA | Communications Regulatory Association of Southern Africa (Association des régulateurs de communications d'Afrique australe) |
| CRAN | Communications Regulatory Authority of Namibia (Autorité de régulation des communications de Namibie) |
| DCC | Centros Comunitarios Digitales (centres communautaires numériques) |
| DDSO | Digital data service obligation (Obligation de service de données numériques) |
| DSL | Digital subscriber line (Ligne d'abonné numérique) |
| RDC | République démocratique du Congo |
| DSRP | Document de Stratégie pour la Réduction de la Pauvreté |
| E1 | standard européen pour la transmission de flux de données numériques 32 DSO (64 kb/sec). |
| EASSy | Eastern Africa Submarine Cable System (Câble sous-marin d'Afrique orientale) |
| CJE | Cour de justice européenne |
| CEDEAO | Communauté économique des Etats d'Afrique de l'Ouest |
| ECTEL | Eastern Caribbean Telecommunications Authority (Autorité des télécommunications de la Caraïbe orientale) |
| BEI | Banque européenne d'investissement |
| PIRE | puissance isotrope rayonnée équivalente |
| ENTEL | National Telecommunications Enterprise (entreprise nationale de télécommunications) |
| ETSI | European Telecommunications Standards Institute (Institut européen des normes des télécommunications) |
| UE | Union européenne |
| EV-DO | Evolution-Data Optimized ou Evolution-Data only (technologie de réseau sans fil à haute vitesse) |
| FCC | Federal Communications Commission (Commission fédérale des communications) |
| FITEL | Service Investment Fund in Telecommunications (Fonds d'investissement dans les services de télécommunication) |
| FONCODES | Social Development Cooperation Fund (Fonds de coopération pour le développement social) |
| FSUT | Fonds du service universel des télécommunications |
| FTNS | Fixed telecommunication network services (services de télécommunication des réseaux fixes) |
| FTRA | Future Technology Research Association International (association internationale pour la recherche dans les technologies du futur) |
| FTTH | Fibre to the home (Fibre jusqu'au domicile) |
| GMPCS | Global Mobile Personal Communications by Satellite (système de communications personnelles mobiles mondiales par satellite) |
| GSM | Global System for Mobile Communications (Système mondial de communications mobiles) |

| | |
|-----------------|--|
| HIPSSA | Harmonization of ICT Policies in Sub-Sahara Africa (Harmonisation des politiques en matière de TIC en Afrique subsaharienne) |
| HKTC | Hong Kong Telephone Company (compagnie de téléphone de Hong Kong) |
| HSDPA | High-Speed Downlink Packet Access (Accès rapide en mode paquet sur la liaison descendante) |
| IAM | Itissalatt Al Maghreb ou Maroc Telecom |
| PAI | Point d'accès à l'information |
| IC3 | Internet and Computing Core Certification (certification Internet et informatique) |
| TIC | Technologies de l'information et de la communication |
| ICT4D | TIC pour le développement |
| ICT4E | TIC pour l'éducation |
| ICTA | Information and Communication Technologies Authority of Mauritius (Autorité en charge des technologies de l'information et de la communication (Maurice)) |
| IFC | International Finance Corporation (corporation internationale de la finance) |
| IMT-2000 | International Mobile Telecommunications for the year 2000 (Télécommunications mobiles internationales de l'an 2000) |
| INACOM | Instituto Angolano das Comunicacoes (Institut angolais des communications) |
| INCM | Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique (Institut national des communications du Mozambique) |
| INDH | Initiative Nationale de Développement Humain |
| INEI | Institute of Statistics and Informatics (institut national de la statistique et de l'informatique) |
| IP | Internet protocol (protocole Internet) |
| PSI | Prestataire de services Internet |
| RNIS | Réseau numérique à intégration de services |
| ITA | Appel à candidature |
| UIT | Union internationale des télécommunications |
| IXP | Internet exchange point (point d'échange Internet) |
| ICP | Indicateurs clés de performance |
| LCA | Lesotho Communications Authority (Autorité en charge des communications du Lesotho) |
| LLU | Local loop unbundling (dégrouper de la boucle locale) |
| MNV | Mesure du niveau de vie |
| ELT | Evolution à long terme |
| MACRA | Malawi Communications Regulatory Authority (Autorités de régulation des communications du Malawi) |
| PAM | Plan d'action pour Madagascar |
| MAP | Millennium Action Plan (plan d'action pour le millénaire) |

| | |
|----------------|--|
| MDDA | Media Development and Diversity Fund (fonds pour la diversité et le développement des médias) |
| OMD | Objectif du Millénaire pour le développement |
| MoU | Memorandum of understanding (protocole d'accord) |
| CCP | Centre communautaire polyvalent |
| MT | Mauritius Telecom (télécommunications de Maurice) |
| MTN | Mobile Telephone Networks (réseaux de téléphonie mobile) |
| NCC | Nigerian Communications Commission (commission des télécommunications nigérianes) |
| NDD | Network design document (document de conception du réseau) |
| NEPAD | New Partnership for Africa's Development (Nouveau partenariat pour le développement de l'Afrique) |
| NICI | National Information and Communication Infrastructure (infrastructure nationale d'information et de communication) |
| NRA | National regulatory authority (Autorité nationale de régulation) |
| NGN | Next-generation network(s) (Réseaux de prochaine génération) |
| ONG | Organisation non gouvernementale |
| NTIA | National Telecommunications Information Administration (Administration nationale des télécommunications et de l'information) |
| ABR | Aide basée sur les résultats |
| OCPT | Congolese Postal and Telecommunications Office (Office congolais des postes et télécommunications) |
| OMERT | Office Malagasy d'études et de régulation des télécommunications |
| Opex | Dépenses d'exploitation |
| OSIPTEL | Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Organisme de supervision de l'investissement privé dans les télécommunications (Pérou)) |
| PARPA | Action Plan for the Reduction of Absolute Poverty (Programme d'action pour la réduction de la pauvreté absolue) |
| PIAP | Public Internet Access Point (point d'accès public à Internet) |
| PNTIC | Politique Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication |
| PdP | Point de présence |
| POTRAZ | Postal and Telecommunications Regulatory Authority of Zimbabwe (Autorité de régulation de la poste et des télécommunications du Zimbabwe) |
| PPP | Partenariat public-privé |
| PPSI | Places of preferential social interest (lieux d'intérêt social) |
| PRI | Primary rate interface (interface à débit primaire) |
| PRSAP | Poverty Reduction Strategy and Action Plan (Plan d'action et stratégie de réduction de la pauvreté) |
| PSMP | Public Sector Management Programme (programme de gestion du secteur public) |

| | |
|---------------|--|
| RTPC | Réseau téléphonique public commuté |
| QS | Qualité de service |
| RAPID | Activité régionale de promotion de l'intégration par le dialogue et la mise en œuvre des politiques |
| RCDF | Fonds ougandais pour le développement des communications en milieu rural |
| RCSA | Regional Centre for Southern Africa (centre régional d'Afrique australe) |
| RFP | Request for proposal (demande de proposition) |
| RUS | Rural Utilities Service (services publics ruraux) |
| SADC | Southern Africa Development Community (Communauté de développement de l'Afrique australe) |
| SAFE | South Africa Far East undersea cable (câble sous-marin reliant l'Afrique du Sud à l'Extrême-Orient) |
| SARI | Sustainable Access in Rural India (accès durable en milieu rural en Inde) |
| SAT-2 | South Atlantic 2 undersea cable (câble sous-marin Atlantique Sud 2) |
| SAT-3 | South Atlantic 3 undersea cable (câble sous-marin Atlantique Sud 3) |
| SDDSO | Special digital data service obligation (obligation de service spécial en matière de données numériques) |
| PME | Petites et moyennes entreprises |
| PMME | Micro, petites et moyennes entreprises |
| SPEED | Smart Programme on Economic Empowerment and Development (programme de responsabilisation économique et de développement) |
| SUBTEL | Subsecretaría de Telecomunicaciones Gobierno de Chile (Sous-secrétariat des télécommunications du gouvernement du Chili) |
| TCM | Total cost management (coût total de gestion) |
| CTP | Coût total de possession |
| TCRA | Tanzania Communications Regulatory Authority (Autorité de régulation des communications de Tanzanie) |
| TIO | Telecommunications Industry Ombudsman (médiateur de l'industrie des télécommunications) |
| TRAI | Telecom Regulatory Authority of India (Autorité de régulation des télécommunications de l'Inde) |
| TRASA | Communications Regulatory Association of Southern Africa (Association des régulateurs de communications d'Afrique australe) |
| TSO | Telecommunications service obligation (obligations de service en matière de télécommunications) |
| TTCL | Tanzania Telecommunications Company Limited |
| UCC | Uganda Communications Commission (commission des communications d'Ouganda) |

| | |
|--------------|--|
| UA | Universal access (accès universel) |
| UAS | Accès et service universels |
| FASU | Fonds pour l'accès et le service universels |
| UCAF | Universal Communications Access Fund (Fonds pour l'accès et le service universels en matière de communications) |
| PNUD | Programme des Nations Unies pour le développement |
| US | Universal service (service universel) |
| USA | Universal Service Agency (Agence pour le service universel) |
| FSU | Fonds pour le service universel |
| OSU | Obligation(s) de service universel |
| USOF | Universal Service Obligation Fund (Fonds pour l'obligation de service universel) |
| USPF | Universal Service Provision Fund (Fonds pour le service universel) |
| UPTC | Uganda Posts and Telecommunications Corporation (corporation des postes et des télécommunications ougandaises) |
| PSU | Prestataire de service universel |
| UTICT | Unidade Tecnica de Implementação da Política de Informatica |
| UTL | Uganda Posts and Telecommunications Corporation (corporation des postes et des télécommunications ougandaises) |
| VANS | Value-added network services (Services réseau à valeur ajoutée) |
| VoIP | Voice over Internet protocol (voix sur protocole Internet) |
| VSAT | Very small aperture terminal (microstation terrienne) |
| WACS | West Africa Cable System (système câblé d'Afrique de l'Ouest) |
| WASC | West Africa Submarine Cable (câble sous-marin d'Afrique de l'Ouest) |
| ARTAO | West African Telecommunications Regulators Association (Assemblée des régulateurs des télécommunications d'Afrique de l'Ouest) |
| WCDMA | Wideband Code Division Multiple Access (Accès multiple par répartition en code) |
| WiMAX | Worldwide Interoperability for Microwave Access (Interopérabilité mondiale des accès d'hyperfréquence) |
| WLAN | Wireless local area network (réseau local sans fil) |
| SMSI | Sommet mondial sur la société de l'information |
| OMC | Organisation mondiale du travail |
| X25 | protocole X.25 en couche paquet |
| ZICTA | Zambia Information and Communications Technology Authority (Autorité en charge des technologies de l'information et des communications de Zambie) |

Glossaire

| | |
|--------------------------------------|--|
| Large bande | Accès Internet à haute capacité, généralement de 512 kbit/s ou davantage dans l'une ou les deux directions. La connexion large bande fixe est mise en œuvre grâce des technologies comme la ligne d'abonné numérique (DSL), le modem câblé, la fibre optique à domicile (FTTH), le métro Ethernet, le réseau local sans fil, etc. La connexion large bande mobile est mise en œuvre grâce à des technologies comme AMRC, HSDPA, AMRC 1xEV-DO, etc. |
| Convergence | Ce terme englobe diverses tendances technologiques et de marché dans le secteur des TIC, impliquant la disparition progressive des frontières antérieures entre des segments de marché tels que la télévision par câble, la téléphonie et l'accès Internet, qui peuvent désormais tous être fournis grâce à une grande diversité de plateformes réseau. |
| Colocalisation | Système de partage d'installations selon lequel l'opérateur historique héberge les équipements de communication d'opérateurs concurrents pour faciliter la connectivité des utilisateurs finaux. |
| COSITU | Modèle de calcul des coûts, des tarifs et des taxes des services téléphoniques de l'UIT. |
| Client | Personne qui reçoit et paie un service TIC pendant une période donnée au titre d'un contrat conclu avec l'opérateur ou de conditions fixées par celui-ci avec l'approbation de l'autorité nationale de régulation. |
| Cybercafé | Endroit où l'on peut utiliser un ordinateur avec accès Internet en échange d'un paiement, habituellement à l'heure ou à la minute, qui peut également être un café traditionnel. Egalement connu sous le nom de café Internet. |
| Communication de données | Transmission numérique d'informations, en général entre deux ordinateurs. |
| Opérateur dominant | Classification réglementaire d'un opérateur détenant la plus grosse part de marché sur un segment donné ou qui peut exercer, d'une autre manière, un pouvoir important sur celui-ci ou sur d'autres segments de marché. |
| EV-DO | Evolution-Data Optimised ou Evolution-Data Only (technologie de réseau sans fil à haute vitesse). |
| Harmonisation | Processus dynamique visant à établir des politiques, une législation, des règles, des normes, des pratiques ou des systèmes complémentaires entre Etats membres, sur la base de conditions requises minimales. |
| Point d'accès à l'information | Point d'accès Internet orienté vers la recherche d'informations, comparable à un cybercafé ou à un télécentre. |
| IMT-2000 | Norme des télécommunications mobiles internationales de 3 ^e génération pour les téléphones mobiles et les services de télécommunication mobile respectant les spécifications de l'UIT. |
| Opérateur historique | Opérateur préexistant sur un marché qui s'ouvre à la concurrence. |

| | |
|---|--|
| Infrastructure ou réseau | Système intégré d'installations, y compris celles qui servent à fournir un ou plusieurs services de communication et d'information. |
| Interconnexion | Raccordement physique et logique de deux réseaux d'opérateurs permettant aux clients d'un réseau de se connecter aux clients de l'autre réseau ou d'accéder à des services fournis par l'autre réseau. |
| Interface | Caractéristiques techniques permettant à deux réseaux d'opérateurs interconnectés de comprendre le fonctionnement technique de l'autre afin d'assurer l'interopérabilité de leurs services malgré la frontière de l'interconnexion. |
| Internet | Réseaux mondiaux interconnectés utilisant le protocole Internet. |
| Interopérabilité | Caractéristiques techniques d'un groupe de réseaux interconnectés, qui assure la fourniture de bout en bout d'un service donné de manière cohérente et prévisible. |
| ELT ou Evolution à long terme | Norme la plus récente en matière de réseau mobile de prochaine génération au-delà du 3G; projet de partenariat de 3ème génération. |
| LLU ou dégroupage de la boucle locale | Mécanisme obligeant les opérateurs historiques à ouvrir à la concurrence le dernier kilomètre de leur réseau préexistant. |
| Non-discrimination | Condition selon laquelle un opérateur assurant la prestation de services TIC s'interdit d'appliquer à un concurrent des conditions techniques et commerciales moins intéressantes que celles qu'il s'appliquerait à lui-même, à ses filiales ou à ses sociétés affiliées en matière de prestation de services. |
| NGN ou réseaux de prochaine génération | Terme large désignant un certain type d'architecture et de technologie de réseau informatique émergent. Cela concerne généralement des réseaux intégrant à l'origine les communications données et voix (RTPC), voire d'autres médias comme la vidéo. |
| NRA ou autorité nationale de réglementation. | Pouvoirs publics ou agence gouvernementale responsable de l'exercice d'une autorité autonome de suivi et de régulation de la fourniture d'infrastructures, de services et de contenu TIC d'intérêt public, conformément à un mandat politique et statutaire déterminé. |
| Portabilité des numéros | Possibilité pour un client de transférer un compte d'un fournisseur de service à un autre sans devoir changer de numéro. |
| Opérateur | Entité qui fournit l'infrastructure, les réseaux, les services et le contenu TIC. |
| "Pay or Play" | Mécanisme par lequel les licenciés peuvent choisir de remplir leurs obligations de service universel (OSU) en mettant en œuvre des projets d'accès et de service universels approuvés ou en contribuant à des instruments financiers convenus. |
| Période d'exclusivité | Période de monopole durant laquelle un opérateur bénéficie de conditions de prestation de certains services. |
| RTPC ou réseau téléphonique public commuté | Système de télécommunication intégré et entièrement interconnecté comprenant plusieurs moyens de transmission et de commutation, servant à fournir les services de téléphone de base au grand public. |

| | |
|--|--|
| Services publics de télécommunication | Services de télécommunication fournis au public ou à une catégorie de personnes, de manière à être généralement accessibles. |
| QS ou Qualité de service | Indicateur de fonctionnement du réseau qui reflète la qualité et la fiabilité d'une connexion. La QS peut s'appliquer à une politique de trafic de données qui garantit l'utilisation d'une certaine largeur de bande à un moment précis ou peut impliquer un conditionnement du trafic qui assigne différentes largeurs de bande à différentes applications. |
| Revente | Offre payante à des utilisateurs ou à des clients de services TIC obtenus d'un autre fournisseur de services TIC. |
| Abonné | Toute personne s'abonnant à tout ou partie du service fourni par un opérateur. |
| Tarif | Tous montants exigés par un opérateur en contrepartie de l'infrastructure, de services ou de contenu TIC. |
| Télécentre | Lieu public où les gens ont accès à des ordinateurs, à Internet et à d'autres technologies numériques permettant de collecter des informations, de créer, d'apprendre et de communiquer avec d'autres tout en développant leurs compétences numériques de base. |
| Télécommunications | Toute transmission nationale ou internationale d'informations par câble, ondes radio, support optique ou d'autres systèmes électromagnétiques entre plusieurs point au choix de l'utilisateur. |
| Transparence | Principe imposant aux opérateurs de réseau de publier les contrats d'interconnexion ou les offres d'interconnexion de référence. |
| Accès universel | Politique gouvernementale visant à mettre l'infrastructure et les services TIC à la disposition du plus grand nombre de personnes possible, à un prix abordable, dans des lieux publics ou des installations pour les utilisateurs finaux comme les bibliothèques, écoles, centres de santé, centres communautaires, bureaux de poste et publiphones. Cette politique concerne également les services d'information avancés tels que la fourniture de services Internet et l'accès large bande, ainsi que les applications comme le téléenseignement, la télémédecine et le commerce électronique. |
| Service universel | Politique gouvernementale visant à mettre à disposition l'infrastructure et les services TIC, y compris l'infrastructure et les services TIC avancés, dans tout le pays à des prix abordables pour qu'ils soient accessibles à quiconque à tout moment, en tout lieu géographique ou physique, avec une attention particulière aux personnes ayant des besoins spécifiques. |
| UAS (Universal access and service) ou Accès et service universels | Désignation générique englobant l'accès universel et le service universel. |
| FASU ou Fonds pour l'accès et le service universels | Fonds prélevant les contributions des opérateurs et d'autres sources aux fins de fournir une infrastructure et des services TIC de base et avancés dans les zones et les communautés mal desservies et aux personnes mal desservies qui n'ont pas les moyens de payer ces services eux-mêmes, en vue d'atteindre l'objectif d'accès et de service universel. |

USA ou Universal Service Agency (Agence pour le service universel) Institution qu'il est recommandé de créer sous la responsabilité du ministère ou de l'autorité de régulation pour élaborer les stratégies et les politiques de service universel et pour suivre leur mise en place.

OSU ou Obligation de service universel Dispositions imposées aux opérateurs et aux licenciés exigeant notamment le déploiement du réseau ou la prestation de services dans des zones et des communautés mal desservies.

Value-added network services (Services réseau à valeur ajoutée) Services TIC fournis sur des réseaux publics ou privés qui ajoutent une certaine valeur aux services de base, généralement en utilisant un traitement informatique des données.

Table des matières

| | <i>Page</i> |
|---|-------------|
| Avant-propos | iii |
| Remerciements | v |
| Résumé | vii |
| Introduction | vii |
| Éléments clés | viii |
| Liste d'acronymes..... | xix |
| Glossaire | xxv |
| Table des matières | xxix |
| Partie 1: INTRODUCTION | 1 |
| Partie 2: PROPOSITIONS DE RÉVISION DES LIGNES DIRECTRICES SADC | 5 |
| Partie 3: PRINCIPALES QUESTIONS JURIDIQUES ET POLITIQUES ET EVALUATIONS NATIONALES | 39 |
| 1. Mandat statutaire et cadre institutionnel | 41 |
| 1.1 Contexte | 41 |
| 1.1.1 Mandat statutaire | 42 |
| 1.1.2 Cadre institutionnel..... | 43 |
| 1.2 Éléments clés | 44 |
| 1.3 Evaluation des textes nationaux..... | 45 |
| 1.3.1 Résumé..... | 45 |
| 1.3.2 Analyse par pays | 46 |
| 1.4 Etudes de cas internationales..... | 68 |
| 2. Objectifs, principes et portée de l'accès et du service universels | 76 |
| 2.1 Contexte | 76 |
| 2.1.1 Définition des objectifs généraux et spécifiques de l'UAS..... | 77 |
| 2.1.2 Champ d'application de l'UAS | 79 |
| 2.1.3 Révision du champ d'application et des objectifs généraux et spécifiques..... | 82 |
| 2.2 Éléments clés | 83 |
| 2.3 Evaluation des textes nationaux..... | 83 |
| 2.3.1 Résumé..... | 83 |
| 2.3.2 Analyse par pays | 84 |
| 2.4 Etudes de cas internationales..... | 101 |
| 2.4.1 COMESA | 101 |
| 2.4.2 CEDEAO | 102 |
| 2.4.3 UE | 102 |
| 2.4.4 République du Congo (Brazzaville)..... | 103 |
| 2.4.5 Maroc | 104 |
| 2.4.6 Ouganda..... | 105 |

| | |
|---|-----|
| 3. Eventail des stratégies et des politiques de promotion de l'accès et du service universels | 106 |
| 3.1 Contexte | 106 |
| 3.1.1 Imposition des OSU | 106 |
| 3.1.2 Réforme réglementaire | 106 |
| 3.1.3 Stratégies innovantes du côté de l'offre | 110 |
| 3.1.4 Stratégies innovantes du côté de la demande | 113 |
| 3.2 Eléments clés | 114 |
| 3.3 Evaluation des textes nationaux..... | 114 |
| 3.3.1 Résumé..... | 114 |
| 3.4 Etudes de cas internationales..... | 141 |
| 3.4.1 CEDEAO | 141 |
| 3.4.2 UE | 143 |
| 3.4.3 Ouganda | 144 |
| 3.4.4 Maroc | 147 |
| 3.4.5 Bangladesh | 149 |
| 4. Obligations d'accès et de service universels (définition, suivi, exécution et sanctions)..... | 151 |
| 4.1 Contexte | 151 |
| 4.1.1 Obligations de service universel | 151 |
| 4.2 Eléments clés | 155 |
| 4.3 Evaluation des textes nationaux..... | 156 |
| 4.3.1 Tableau synthétique..... | 156 |
| 4.4 Etudes de cas internationales..... | 175 |
| 4.4.1 CEDEAO | 175 |
| 4.4.2 UE | 176 |
| 4.4.3 Australie | 177 |
| 4.4.4 Ouganda | 179 |
| 5. Financement du service universel | 180 |
| 5.1 Contexte | 180 |
| 5.2 Eléments clés | 182 |
| 5.3 Evaluation des textes nationaux..... | 183 |
| 5.3.1 Tableau synthétique..... | 183 |
| 5.4 Etudes de cas internationales..... | 202 |
| 5.4.1 CEDEAO | 202 |
| 5.4.2 UE | 203 |
| 5.4.3 Pérou | 204 |
| 5.4.4 Maroc | 208 |
| 5.4.5 Ouganda | 209 |
| 6. Fonds pour le service universel..... | 210 |
| 6.1 Contexte | 210 |
| 6.1.1 Création du Fonds | 211 |
| 6.1.2 Gestion du Fonds | 211 |
| 6.1.3 Accessibilité du Fonds | 213 |
| 6.1.4 Soumission de propositions et sélection des projets..... | 214 |
| 6.1.5 Révision des objectifs..... | 214 |
| 6.2 Eléments clés | 216 |
| 6.3 Evaluation des textes nationaux..... | 217 |
| 6.3.1 Tableau synthétique..... | 217 |
| 6.4 Etudes de cas internationales..... | 241 |
| 6.4.1 COMESA | 241 |
| 6.4.2 Pérou | 241 |
| 6.4.3 Nigeria | 243 |
| 6.4.4 Ouganda | 248 |

| | |
|---|-----|
| 7. Qualité de service | 253 |
| 7.1 Contexte | 253 |
| 7.2 Eléments clés | 255 |
| 7.3 Evaluation des textes nationaux..... | 255 |
| 7.3.1 Tableau synthétique..... | 255 |
| 7.4 Etudes de cas internationales..... | 266 |
| 7.4.1 UE | 266 |
| 7.4.2 Australie | 268 |
| 7.4.3 Etats-Unis | 270 |
| 7.4.4 Ouganda | 271 |
| 8. Politique relative aux consommateurs | 272 |
| 8.1 Contexte | 272 |
| 8.2 Eléments clés | 276 |
| 8.3 Evaluation des textes nationaux..... | 277 |
| 8.3.1 Tableau synthétique..... | 277 |
| 8.4 Etudes de cas internationales..... | 291 |
| 8.4.1 UE | 291 |
| 8.4.2 Australie | 292 |
| 8.4.3 Irlande | 294 |

Partie 1

INTRODUCTION

Partie 1

Le présent Rapport d'évaluation et les lignes directrices révisées ont été préparés dans le cadre du projet HIPSSA. Ils proposent une évaluation critique de la législation relative aux télécommunications en vigueur dans la région couvrant la zone de travail, en comparaison avec les meilleures pratiques et les textes internationaux en vigueur. Ils suggèrent une mise à jour des lignes directrices de la SADC visant à les adapter à l'évolution nationale et internationale.

Dans la **deuxième partie** du rapport, des suggestions et des recommandations sont fournies quant à la modification des Lignes directrices SADC, dans le but de refléter la situation réelle du marché, de s'adapter à la concurrence et à la convergence et d'exprimer une démarche plus exhaustive de l'accès et du service universels.

La **troisième partie** du rapport présente une synthèse des lignes directrices de la SADC mises en œuvre dans divers pays, une discussion et une analyse de la façon dont les principaux éléments ont été mis en place dans ces pays, illustrant généralement les meilleures pratiques à cet égard. Une sélection des meilleures pratiques du monde entier décrit les facteurs clés et les principales tendances réglementaires en matière d'accès et de service universels (UAS), leur champ d'application et leur définition, les mesures de réforme réglementaire conçues pour l'obtenir, ainsi que les mécanismes de financement et la gestion des fonds. Le rapport souligne également les multiples retombées des réformes réglementaires du marché, l'imposition des obligations de service universel telles que les objectifs de déploiement ou le recours aux partenariats public-privé du secteur civil ou à des partenariats similaires visant à assurer l'accès et le service universels dans les Etats de l'UE, en Inde, à Singapour et en Amérique latine.

Les principaux thèmes abordés dans la **troisième partie** du présent rapport incluent:

- Mandat statutaire et cadre institutionnel
- Objectifs, principes et portée de l'accès et du service universels
- Eventail des stratégies et des politiques de promotion de l'accès et du service universels
- Suivi, exécution et sanctions relatifs aux OSU (obligations de service universel)
- Financement de l'accès et du service universels
- Principes du Fonds pour le service universel
- Qualité de service (QS) pour l'accès et le service universels
- Politique de protection du consommateur et service universel

Partie 2

PROPOSITIONS DE RÉVISION DES LIGNES DIRECTRICES SADC

La présente section contient des recommandations quant aux changements à apporter aux lignes directrices SADC pour les adapter aux meilleures pratiques internationales et à l'évolution du secteur des TIC, pour refléter les réalités du marché et offrir une démarche plus complète de l'accès et du service universels.

Ces recommandations sont présentées sous la forme d'un tableau ci-dessous.

La première colonne du tableau présente les lignes directrices initiales de la SADC actuellement en vigueur. Le texte que l'on recommande de modifier est toujours souligné.

La deuxième colonne résume les principaux aspects et composants des meilleures pratiques internationales détaillées plus longuement dans chaque sous-section de la troisième partie du rapport ci-après, et analysés au vu de l'état d'avancement de chaque pays membre de la CRASA. Ces principaux éléments justifient la modification de certaines dispositions des lignes directrices.

La troisième colonne contient les propositions de mise à jour des lignes directrices SADC. **Les changements recommandés dans chaque cas sont soulignés, afin de mieux les identifier.**

| LIGNES DIRECTRICES SADC | ELEMENTS CLES À INTEGRER | MODIFICATIONS RECOMMANDEES DES LIGNES DIRECTRICES |
|--|---|---|
| PREAMBULE | | |
| <p>ARTICLE 1: PREAMBULE</p> <p>1.1 Le protocole SADC sur le transport, la communication et la météorologie ("le Protocole"), les politiques relatives aux télécommunications et le projet de loi type de la SADC forment les <u>bases de l'harmonisation de la politique et par conséquent du développement des télécommunications</u> dans la région.</p> <p>1.2 Le dynamisme et le rythme de développement technologique de l'industrie des <u>télécommunications</u> créent de <u>nouveaux</u> défis autant que des opportunités, requérant une harmonisation plus poussée des politiques, notamment de celle concernant <u>l'accès et le service universels</u>.</p> <p>1.3 Le développement de l'infrastructure des <u>télécommunications ne constitue plus un objectif en soi, mais un catalyseur favorisant l'information</u></p> | <p>Doit inclure les questions suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cohérence stratégique: définir des objectifs en matière d'accès et de service universels dans le cadre de la stratégie de développement d'un pays. (NOUVEAU) • Population cible: qui doit être bénéficiaire? Liens avec la croissance, l'emploi et l'insertion. (NOUVEAU) • Accessibilité financière: combien les utilisateurs devront-ils payer? • Satisfaire les besoins dans d'autres secteurs (ex. éducation, santé, pouvoirs publics). | <p>ARTICLE 1: PREAMBULE</p> <p>1.1 Le protocole SADC sur le transport, la communication et la météorologie ("le Protocole"), les politiques relatives à la télécommunication et le projet de loi type de la SADC forment <u>les bases de l'harmonisation de la politique dans le vaste secteur des technologies de l'information et des télécommunications (TIC), qui posent les bases du développement intégré des TIC</u> dans la région.</p> <p>1.2 Le dynamisme et le rythme de développement technologique dans le <u>secteur des TIC</u> créent des défis autant que des opportunités, requérant une harmonisation plus poussée des politiques, notamment celle concernant <u>l'accès et le service universels (UAS)</u>.</p> <p><u>1.3 La convergence technologique du secteur des TIC rassemble progressivement les services, les applications et les contenus classés autrefois dans différentes catégories (télécommunications, radiodiffusion et informatique). Ceci exige donc une démarche de plus en plus intégrée.</u></p> <p>1.4 Il n'est plus possible de considérer le développement de l'infrastructure et <u>des services</u></p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p><u>et la communication pour tous.</u> L'accès à l'information et aux communications renforcera la participation de la communauté au développement économique et social, en fournissant des occasions d'apprentissage, d'acquisition et de partage des informations et d'activités commerciales.</p> <p><u>1.4 L'accès et le service universels doivent être redéfinis au regard de l'évolution du secteur de l'information et des communications dans le monde et de la nouvelle situation économique.</u></p> <p><u>1.5 L'objectif des présentes lignes directrices est de guider les Etats membres dans leurs efforts visant à mettre en œuvre leurs propres lignes directrices nationales en matière d'accès et de service universels.</u></p> <p><u>1.6 Servir de modèle pour harmoniser la politique en matière d'accès et de service universels dans les Etats membres de la SADC.</u></p> | | <p><u>TIC comme un objectif isolé. Il est entièrement lié à la mise en œuvre de stratégies de développement dans chaque pays et plus globalement, dans chaque région. Il constitue une base et fournit un outil essentiel pour renforcer les interventions dans les secteurs de l'éducation, de la santé, du logement, de l'agriculture, de la gouvernance, entre autres.</u></p> <p><u>1.5 Garantir à tous un accès abordable à l'information et aux communications constitue un facteur primordial d'amélioration de la qualité de vie et de subsistance en facilitant le développement social et économique et en offrant des possibilités de formation, d'acquisition et de partage des informations et des compétences, en faveur de l'entrepreneuriat et des activités commerciales.</u></p> <p><u>1.6 L'accès aisé et abordable aux TIC est également un facteur crucial de promotion de l'inclusion sociale, en vue d'apporter les bénéfices du développement aux membres marginalisés et défavorisés de nos sociétés, y compris les pauvres, les personnes sans emploi, les femmes et les personnes handicapées.</u></p> <p><u>1.7 L'objectif des présentes lignes directrices est d'aider et de guider les Etats membres dans leurs initiatives d'actualisation et de mise en œuvre de leurs propres lignes directrices nationales et de leurs interventions en faveur de l'accès et du service universels dans le secteur des TIC.</u></p> |
|---|--|---|

| | | |
|---|--|--|
| <p>1.7 Créer davantage de certitude dans le contexte politique et réglementaire des pays membres de la SADC.</p> <p>1.8 Promouvoir la bonne gouvernance, comme le stipule le protocole de la SADC, et renforcer l'application de <u>pratiques</u> de bonne gouvernance au sein des gouvernements, des opérateurs et des micro, petites et moyennes entreprises (PMME) de la SADC.</p> | | <p>1.8 <u>Les présentes lignes directrices visent à servir de modèle d'harmonisation de la politique d'accès et de service universels</u> dans les Etats membres de la SADC.</p> <p>1.9 <u>Les présentes lignes directrices visent à créer davantage de certitude dans le contexte politique et réglementaire des pays membres de la SADC.</u></p> <p>1.10 <u>Les présentes lignes directrices visent à promouvoir la bonne gouvernance, comme le stipule le protocole de la SADC, et à renforcer l'application de pratiques de bonne gouvernance au sein des gouvernements, des régulateurs, des opérateurs et des micro, petites et moyennes entreprises (PMME) de la SADC.</u></p> |
| ARTICLE 2: MANDAT STATUTAIRE ET CADRE INSTITUTIONNEL CLAIRS POUR LA POLITIQUE DE SERVICE ET D'ACCÈS UNIVERSELS | | |
| | | <p><u>2.1 La loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels.</u></p> <p><u>2.2 Le mandat statutaire et les structures institutionnelles pour l'accès et le service universels sont élaborés par le biais d'un processus public inclusif qui implique la consultation des intervenants concernés.</u></p> <p><u>2.3 La loi prévoit explicitement les principes de bonne gouvernance, y compris l'autonomie des autorités responsables de l'accès et du service universels, la transparence des processus et des procédures, la consultation des intervenants et la révision périodique des paramètres et des jalons</u></p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p><u>en matière d'accès et de service universels.</u></p> <p><u>2.4 Le mandat statutaire et les structures institutionnelles pour l'accès et le service universels assurent la coordination des politiques à l'échelle nationale entre les services du gouvernement et l'autorité de régulation, y compris au titre des TIC pour le développement (ICT4D), des TIC pour l'éducation (ICT4A), des stratégies de réduction de la pauvreté nationale, des objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) et des cyber-stratégies.</u></p> <p><u>2.5 Le mandat statutaire et le cadre institutionnel pur l'accès et le service universels prévoient la poursuite de la convergence des infrastructures et des services TIC, y compris les services Internet, le large bande et la radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.</u></p> <p><u>2.7 La loi donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.</u></p> |
| <p>ARTICLE 3: OBJECTIFS, PRINCIPES ET PORTEE DE LA POLITIQUE D'ACCÈS ET DE SERVICE UNIVERSELS</p> | | |
| <p>ARTICLE 2: OBJECTIFS DE LA POLITIQUE D'ACCÈS ET DE SERVICE UNIVERSELS</p> <p>2.1 La politique d'accès et de service universels vise à:</p> <p>2.1.1 Assurer la fourniture de <u>services d'information et de communications abordables,, équitables, de qualité satisfaisante et efficaces pour tous;</u></p> | | <p>3.1 La politique d'accès et de service universels vise à:</p> <p>3.1.1 Assurer la fourniture <u>d'infrastructure, de services et de contenu TIC</u> abordables, équitables,</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>2.1.2 Renforcer le développement économique à travers la participation accrue des PMME, dans un contexte concurrentiel et équitable;</p> <p>2.1.3 Promouvoir une participation accrue du secteur privé et encourager la concurrence dans <u>le secteur des TIC</u> au sein de la région SADC;</p> <p>2.1.4 Favoriser le <u>développement social et renforcer la croissance économique</u> de la région SADC en utilisant les <u>technologies d'information et de communications, les applications et les services</u>;</p> <p>2.1.5 Etendre le développement du <u>réseau de télécommunication</u>;</p> <p>2.1.6 Promouvoir l'investissement local et étranger dans le secteur de l'information et des communications de la SADC; et</p> <p>2.1.7 Donner plein pouvoir aux personnes défavorisées <u>pour bénéficier d'un réseau d'information et de communication abordable, équitable et de qualité satisfaisante.</u></p> | | <p>efficaces et de qualité <u>en vue de combler la fracture numérique</u>;</p> <p>3.1.2 Renforcer le développement économique à travers <u>la stimulation de l'entrepreneuriat et la participation accrue des PME</u>, dans un contexte concurrentiel et équitable;</p> <p>3.1.3 Promouvoir une participation accrue du secteur privé et encourager la concurrence dans le <u>secteur des TIC</u> au sein de la région SADC;</p> <p>3.1.4 Favoriser le <u>développement social et renforcer la croissance économique</u> de la région SADC en utilisant <u>les applications, services et contenus TIC</u>;</p> <p>3.1.5 Etendre le développement de <u>l'infrastructure TIC et élargir la portée du réseau TIC</u>;</p> <p>3.1.6 Promouvoir l'investissement local et étranger dans le secteur de l'information et des communications de la SADC;</p> <p>3.1.7 Donner plein pouvoir aux personnes <u>et aux communautés défavorisées pour augmenter la qualité de vie en assurant un accès équitable à des réseaux et à des services TIC abordables et de qualité.</u></p> |
| | <p>ELEMENTS CLES ILLUSTRANT DES OBJECTIFS, DES PRINCIPES ET UNE PORTEE DU SERVICE ET DE L'ACCÈS UNIVERSELS CLAIREMENT DEFINIS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accès ou service: il convient de distinguer clairement l'accès universel du service | <p>3.2 <u>La portée de la politique d'accès et de service universels repose sur les principes suivants:</u></p> <p><u>3.2.1 Une distinction claire et significative est établie entre l'accès universel et le service universel, tant dans leur définition que dans les</u></p> |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>universel;</p> <ul style="list-style-type: none"> Objectifs du service: les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis; Gamme de services: les services au-delà de la voix fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus (NOUVEAU – ex. 2.1.5: uniquement les télécommunications ou spécifier davantage) Neutralité technologique pour fournir plusieurs services indépendamment de la technologie? Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels. | <p><u>objectifs et la mise en œuvre de la politique;</u></p> <p><u>3.2.2 les cibles et les éléments livrables sont clairement définis et mesurables. Ils précisent les infrastructures, les services et les applications à fournir et identifient les bénéficiaires ;</u></p> <p><u>3.2.3 la convergence constante de l'infrastructure, des services et des contenus dans le secteur des TIC est prise en compte, de même que la gamme complète de services au-delà de la téléphonie fixe et mobile pour inclure Internet, l'accès large bande et la radiodiffusion;</u></p> <p><u>3.2.4 la neutralité de la technologie est avérée de manière à permettre la fourniture de multiples services sur les plateformes les plus appropriées et de faciliter l'innovation dans la fourniture des services et la mise à disposition des contenus;</u></p> <p><u>3.2.5 il est également prévu d'effectuer un bilan public et périodique des paramètres, des objectifs, des principes, de la portée, des cibles, des obligations et des jalons de l'accès et du service universels, conjointement aux intervenants.</u></p> |
| <p>2.2 Politique en matière d'accès universel</p> <p>2.2.1 l'accès universel impose une mise à disposition de <u>services de télécommunication</u> abordables, de qualité et efficaces, <u>comprenant un accès de qualité à Internet</u></p> | <ul style="list-style-type: none"> Objectifs de l'accès et du service universels: les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale) (point traité en 2.2.2.2); | <p><u>3.3 La politique nationale et la législation prévoient clairement les principes et les buts fondamentaux de la politique d'accès universel et incluent les éléments suivants:</u></p> <p>3.3.1 l'accès universel impose une mise à disposition <u>et une accessibilité</u> larges à une <u>infrastructure et à des services TIC</u> abordables, de qualité et efficaces, <u>notamment un accès de</u></p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>2.2.2 les objectifs de la politique d'accès universel incluent:</p> <p>2.2.2.1 Assurer un accès abordable et équitable au <u>réseau d'information et de communication, aux applications et aux services communautaires.</u></p> <p>2.2.2.2. Mobiliser les ressources disponibles en matière de politique, de régulation et de financement pour assurer <u>l'accès de la communauté aux télécommunications.</u></p> <p>2.2.2.3 Accroître le développement des opportunités d'apprentissage, <u>la fourniture, le partage et l'acquisition des informations;</u></p> <p>2.2.2.4 Accroître l'accès au <u>réseau d'information et de communication</u> pour tous en SADC, de manière à <u>renforcer l'inclusion économique, la participation et le dialogue régional et international.</u></p> | | <p><u>qualité à la téléphonie fixe et mobile, aux services de radiodiffusion, à Internet et au large bande;</u></p> <p>3.3.2 les objectifs de la politique d'accès universel incluent:</p> <p>3.3.2.1 Assurer un accès abordable et équitable à <u>l'infrastructure, aux services, aux applications et au contenu TIC pour toutes les communautés du pays;</u></p> <p>3.3.2.2 Mobiliser les ressources disponibles en matière de politique, de régulation et de financement pour fournir un <u>accès efficace et large aux TIC à l'échelon des communautés;</u></p> <p>3.3.2.3 Accroître le développement des opportunités d'apprentissage, <u>la fourniture et le partage des informations et l'acquisition des compétences;</u></p> <p>3.3.2.4 Accroître l'accès à <u>l'infrastructure, aux services et au contenu TIC pour tous en SADC de manière à promouvoir l'inclusion sociale, à renforcer le développement social, à promouvoir la croissance économique et à stimuler le dialogue régional et international.</u></p> |
| <p>2.3 Politique en matière de service universel</p> <p>2.3.1 le service universel implique la fourniture de <u>services de télécommunication</u> abordables et <u>équitable</u>s à chaque personne ou à chaque foyer, sur demande;</p> | | <p><u>3.4 La politique nationale et la législation prévoient clairement les principes et les objectifs fondamentaux de la politique d'accès universel et incluent les éléments suivants:</u></p> <p>3.4.1 le service universel implique la fourniture d'une <u>infrastructure et de services TIC</u> abordables, de bonne qualité et efficaces à chaque personne</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p><u>2.3.2</u> l'un des principaux objectifs de la politique de service universel inclut:</p> <p>2.3.2.1 augmenter la télédensité dans les zones urbaines et rurales.</p> | | <p>ou à chaque foyer, sur demande, <u>y compris un accès de bonne qualité aux services de diffusion, à Internet et éventuellement à la large bande;</u></p> <p><u>3.4.2 les principaux objectifs de la politique de service universel incluent:</u></p> <p>3.4.2.1 <u>augmenter la télédensité de lignes fixes et mobiles</u> dans les zones urbaines et rurales;</p> <p>3.4.2.2 <u>garantir la couverture nationale des services de radio et de télédiffusion;</u></p> <p>3.4.2.3 <u>augmenter l'adoption et l'utilisation des services Internet dans les foyers, grâce aux institutions d'éducation et au travail;</u></p> <p>3.4.2.4 <u>augmenter la pénétration des réseaux large bande dans les zones rurales et urbaines;</u></p> <p>3.4.2.5 <u>assurer la satisfaction des besoins spécifiques d'utilisateurs tels que les personnes handicapées;</u></p> <p>3.4.2.6 <u>stimuler la demande de nouveaux services et contenus TIC plus avancés.</u></p> |
| <p>ARTICLE 3: PRINCIPES DE L'ACCÈS ET DU SERVICE UNIVERSELS</p> <p><u>3.1 Libéralisation: la concurrence efficace sur le marché dans le secteur de l'information et de la communication dans la SADC constitue la pierre angulaire de la mise en place de l'accès et du service universels;</u></p> | <p>Quelles mesures le gouvernement peut-il prendre?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Améliorer les cadres juridiques, réglementaires et commerciaux. 2. Traiter les questions d'accessibilité financière 3. Conduire le développement de la demande en tenant compte du fait que le gouvernement (les pouvoirs publics nationaux, régionaux et locaux) devient un utilisateur important des réseaux et des services d'information et de communication (ex. connectivité des écoles et | <p>(Voir ci-dessus les questions fusionnées aux questions/sections précédentes.)</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p><u>3.2 Accessibilité: les services de télécommunication sont offerts à des tarifs abordables;</u></p> <p><u>3.3 Qualité de service: les services fournis sont de qualité satisfaisante et respectent les standards acceptables;</u></p> <p><u>3.4 Accès géographique: les services de télécommunication sont disponibles ou accessibles quel que soit le lieu géographique;</u></p> <p><u>3.5 Disponibilité: les services de télécommunication sont accessibles à une grande partie de la population d'un pays.</u></p> | <p>autres projets éducatifs, projets intranet gouvernementaux, appels d'offres en ligne et fichiers en ligne du fisc et de l'administration publique).</p> <p>4. Soutenir l'approvisionnement du secteur privé. Aider à développer la capacité du secteur privé. Contribuer à la satisfaction des besoins spécifiques des personnes handicapées, infirmes et âgées.</p> | |
| <p>ARTICLE 4: DIVERSITE DES STRATEGIES ET MECANISMES POLITIQUES DE PROMOTION DE L'ACCÈS ET DU SERVICE UNIVERSELS</p> | | |
| <p><u>ARTICLE 4: STRATEGIES POUR ASSURER L'ACCÈS ET LE SERVICE UNIVERSELS</u></p> <p><u>Les stratégies visant à assurer l'accès et le service universels incluent:</u></p> <p><u>4.1 Promouvoir une concurrence juste et équitable comme stratégie fondamentale pour atteindre l'accessibilité et le développement du réseau;</u></p> <p><u>4.2 Créer un Fonds pour le service universel comme instrument de financement complémentaire de l'accès et du service universels;</u></p> <p><u>4.3 Imposer des obligations d'accès et de service universels aux opérateurs titulaires de licence afin de garantir la prestation de services dans les zones mal desservies;</u></p> | <p>ELEMENTS CLES DE L'EVENTAIL DES STRATEGIES ET DES MECANISMES POLITIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • OSU: l'imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services; • Libéralisation: l'introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les LLU, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, et l'accès de gros par fibre optique); • Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y | <p><u>4 Il est nécessaire d'adopter une approche multidimensionnelle, englobant diverses stratégies et interventions politiques, pour aboutir à l'accès et au service universels, notamment:</u></p> <p><u>4.1 L'introduction et le renforcement de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés, comme les CPE, les PSI, la communication de données, les VANS, les LLU, la portabilité des numéros, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, et l'accès de gros par fibre optique;</u></p> <p><u>4.2 Le renforcement des mesures de la réforme réglementaire visant à assurer un cadre réglementaire efficace, légal et indépendant, y compris une réglementation ferme pour garantir</u></p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p><u>4.4 Encourager la participation communautaire à la prestation des services de télécommunications;</u></p> <p><u>4.5 Encourager le dégroupage de la boucle locale lors de l'ouverture à la concurrence;</u></p> <p><u>4.6 Appliquer des tarifs préférentiels ou remisés pour fournir un accès de qualité satisfaisante aux écoles, cliniques, télécentres et autres centres d'accès communautaires; et</u></p> <p><u>4.7 Libéraliser certains secteurs du marché, tels que:</u></p> <p><u>4.7.1 L'équipement des locaux d'abonné</u></p> <p><u>4.7.2 La radio recherche</u></p> <p><u>4.7.3 Les prestataires de services Internet</u></p> <p><u>4.7.4 La communication de données</u></p> <p><u>4.7.5 Les services à valeur ajoutée.</u></p> | <p>compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure;</p> <ul style="list-style-type: none"> Financement: Définition d'une gamme de mécanismes de financement en matière d'accès et de service universels, y compris la création d'un Fonds pour l'accès et le service universels Innovation du côté de l'offre: Mise en œuvre d'une combinaison de stratégies innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté; Innovation du côté de la demande: Combinaison de stratégies complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services en matière de TIC, y compris la définition de projets de connectivité dans les écoles et la promotion de la cybersanté et de la cybergouvernance | <p><u>l'efficacité de l'interconnexion, de la colocalisation, des droits de passage, du partage de l'infrastructure et de l'accès ouvert;</u></p> <p><u>4.3 L'imposition d'obligations de service universel (OSU) aux licenciés désignés, comme le déploiement du réseau ou la fourniture du service aux zones et aux communautés mal desservies, la fourniture de services déterminés tels que la gratuité des appels d'urgence ou les contributions au Fonds pour l'accès et le service universels (FASU);</u></p> <p><u>4.4 La définition d'une gamme de mécanismes de financement de l'accès et du service universels, y compris la création d'un Fonds pour le service universel (FSU);</u></p> <p><u>4.5 L'introduction, du côté de l'offre, d'une combinaison d'interventions complémentaires et innovantes pour déployer l'infrastructure des TIC, étendre les réseaux des TIC et augmenter le financement des interventions d'accès afin de satisfaire les objectifs et les cibles de l'accès et du service universels, y compris par le biais de mécanismes "pay or play", d'incitations fiscales, d'introduction de partenariats public-privé (PPP) et de mesures facilitant la participation communautaire;</u></p> <p><u>4.6 L'introduction, du côté de la demande, d'une combinaison d'interventions complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès à l'infrastructure et aux réseaux des TIC et promouvoir l'adoption des services TIC, y compris le développement de points d'accès publics, de</u></p> |
|---|---|---|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p><u>projets de connectivités dans les écoles, la promotion de l'e-santé et de l'e-administration, ainsi que l'appui au développement de contenu et d'applications locaux.</u></p> |
| <p>ARTICLE 5: OBLIGATIONS D'ACCÈS ET DE SERVICE UNIVERSELS (DEFINITION, SUIVI, EXECUTION ET SANCTIONS)</p> | | |
| <p>ARTICLE 5: OBLIGATIONS LIEES AU SERVICE UNIVERSEL</p> <p><u>5.1 Les obligations de service universel constituent un outil facilitant l'accessibilité financière et l'accès équitable aux services de télécommunication;</u></p> <p><u>5.2 Les obligations de service universel sont intégrées dans la licence de chaque opérateur et supervisées par l'agence de régulation;</u></p> <p><u>5.3 Les tarifs remisés des services de télécommunication sont essentiels pour que l'accessibilité financière, l'accès et le service universels soient assurés aux personnes économiquement défavorisées, qui incluent:</u></p> <p><u>5.3.1 Les personnes handicapées (moteur ou autres);</u></p> <p><u>5.3.2 Les établissements d'enseignement dans les zones à faibles revenus, comme les écoles primaires</u></p> | <p>ELEMENTS CLES D'OBLIGATIONS CLAIRES EN MATIÈRE D'ACCÈS ET DE SERVICE UNIVERSELS (DEFINITIONS, SUIVI, EXECUTION, SANCTIONS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Champ d'application des OSU: certains critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel; • Processus de révision: les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier; • Différenciation: la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres; • Publication des OSU: les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet; • Suivi: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur ou à l'agence désignée par ce dernier; • Rapport d'avancement: l'avancement détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur ou l'agence désignée | <p>5.1 L'imposition des obligations de service universel (OSU) aux opérateurs et les engagements en faveur de l'accès et du service universels par les licenciés peuvent être des outils de facilitation de l'extension de l'infrastructure et des réseaux TIC et de la promotion d'un accès équitable et abordable aux services TIC.</p> <p><u>5.2 La législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres.</u></p> <p><u>5.3 Les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur ou imposées à une catégorie définie de prestataires de service par la réglementation et publiées par l'agence de régulation désignée pour superviser leur application.</u></p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p><u>et secondaires, les bibliothèques, les instituts et autres;</u></p> <p><u>5.3.3 Les établissements de santé, comme les centres de santé et les hôpitaux, dans les zones à faibles revenus.</u></p> | <ul style="list-style-type: none"> Exécution: si un opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue. | <p><u>5.4 Sous réserve d'analyses poussées des besoins dans des circonstances clairement définies, la mise en œuvre des obligations et des engagements d'accès et de service universels peut bénéficier de l'appui du Fonds pour l'accès et le service universels (FASU).</u></p> <p><u>5.5 L'avancement de l'exécution des obligations liées au service universel est détaillé de manière exhaustive et régulièrement communiqué par chaque opérateur à l'agence de régulation désignée.</u></p> <p><u>5.6 L'avancement détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié sur papier et en ligne par l'agence désignée responsable de ce suivi.</u></p> <p><u>5.7 Des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place pour le cas où un opérateur ne satisfait pas à ses obligations de service universel (OSU) ou à ses engagements en matière de contribution. Des mécanismes de résolution des litiges appropriés sont également prévus.</u></p> <p><u>5.8 Les critères et les paramètres des obligations de service universel (OSU), leur mise en œuvre et leurs répercussions sont soumis à un processus périodique défini de révision publique conjointement à tous les intervenants.</u></p> |
| <p>ARTICLE 6: DIVERSITE DES MECANISMES DE FINANCEMENT DE L'ACCÈS ET DU SERVICE UNIVERSELS</p> | | |
| | <p>ELEMENTS CLES ILLUSTRANT L'EVENTAIL DES MECANISMES DE FINANCEMENT DE L'ACCÈS ET DU</p> | <p><u>6.1 La loi prévoit un éventail de mécanismes de</u></p> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>SERVICE UNIVERSELS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eventail de mécanismes: la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels, y compris les subventions croisées, les partenariats public-privé (PPP), le financement émanant du gouvernement et la création d'un Fonds pour le service universel (l'article 6.1 précise que le Fonds n'est qu'un complément) • Critères de financement: La législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel. • Source des fonds: la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (ex. tous les ans ou tous les trimestres); • Subventions croisées: existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts? • Financement implicite: le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? | <p><u>financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels, y compris les incitations et les subventions, les partenariats public-privé (PPP), le financement émanant du gouvernement et la création d'un Fonds pour le service universel.</u></p> <p><u>6.2 La législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel.</u></p> <p><u>6.3 La loi établit des accords de financement clairs et explicites pour appuyer l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, de budgets gouvernementaux, d'agences de donateurs et des contributions au Fonds à des intervalles raisonnables, de préférence annuels.</u></p> <p><u>6.4 Il peut être envisagé de fixer des tarifs supérieurs aux coûts pour des services de gros en vue de fournir un "appui" à l'accès et au service universels, à condition que lesdites subventions croisées soient neutres sur le plan concurrentiel et que les services ou l'infrastructure bénéficiaires de l'appui soient clairement précisés.</u></p> <p><u>6.5 Le financement implicite des interventions d'accès et de service universels peut être envisagé, par le biais du paiement d'une indemnité interopérateur, de taxes de déficit d'accès et d'autres sources indirectes.</u></p> <p><u>6.6 Il est également possible d'envisager l'application de tarifs préférentiels ou remisés</u></p> |
|--|---|---|

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subventions intelligentes: lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel? | <p><u>pour aboutir à un accès de qualité dans les écoles, les cliniques, les téléc centres et d'autres points d'accès communautaires ou pour les utilisateurs handicapés.</u></p> <p>6.7 Lorsque le financement est octroyé à des opérateurs ou à des projets en vue d'étendre l'infrastructure TIC et d'augmenter l'accès aux services, cela doit être réalisé sur une base de "subventions intelligentes" afin d'encourager l'entrée sur le marché et de faciliter le déploiement initial d'infrastructure et de services, plutôt que de créer une dépendance sans fin vis-à-vis de ce type de financement.</p> |
| <p>ARTICLE 7: CREATION ET BONNE GOUVERNANCE D'UN FONDS POUR L'ACCÈS ET LE SERVICE UNIVERSELS</p> | | |
| <p>ARTICLE 6: FONDS POUR LE SERVICE UNIVERSEL</p> <p><u>6.1 Il existe plusieurs approches du financement de l'accès et du service universel, notamment les Fonds pour le service universel (FSU), qui constituent un outil annexe de financement du développement du secteur de l'information et des communications dans les régions mal desservies ;</u></p> <p><u>6.2 Les opérateurs de télécommunications verseront un pourcentage de leur revenu à un Fonds pour le service universel;</u></p> | <p>ELEMENTS CLES POUR LA CREATION ET LA BONNE GOUVERNANCE DU FONDS POUR L'ACCÈS ET LE SERVICE UNIVERSELS</p> <ul style="list-style-type: none"> • FSU: la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants; • Responsabilité: la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et doit assurer l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires; • Financement du FSU: les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés payé à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales; | <p><u>7.1 La législation prévoit la création d'un Fonds pour l'accès et le service universel (FASU) au titre de l'une des nombreuses méthodes de financement de l'intervention d'accès et de service universels. Cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de concertation publique avec les parties prenantes.</u></p> <p><u>7.2 La loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et doit assurer l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires;</u></p> <p><u>7.2 Les contributions au Fonds pour l'accès et le service universels (FASU) sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs</u></p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p><u>6.3 L'activité financière du Fonds pour le service universel sera publiée sur le site Web et/ou sur demande écrite de tout citoyen;</u></p> <p><u>6.4 Le Fonds pour le service universel fait l'objet de deux audits par an, dont les résultats doivent être immédiatement rendus publics;</u></p> <p><u>6.5 L'organisme de réglementation est responsable de la bonne gestion du Fonds pour le service universel;</u></p> <p><u>6.6 Le Fonds pour le service universel doit faire appel à un financement alternatif et collatéral ou à une quantité modeste de capital-risque afin d'optimiser les ressources financières disponibles;</u></p> <p><u>6.7 La promotion de points d'accès public tels que les télécentres, les PPME et les sociétés coopératives qui souhaitent mettre en œuvre des projets dans les régions rurales et isolées bénéficient en priorité du Fonds pour le service universel;</u></p> <p><u>6.8 Le recours à des appels d'offres concurrentiels comme méthode d'octroi de fonds par le Fonds pour le service universel à tout opérateur est prioritaire ;</u></p> <p><u>6.9 Le modèle de Fonds pour le service universel à l'annexe 2 présente en détail le schéma organisationnel qui facilitera la mise en œuvre du Fonds pour le service universel.</u></p> | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Transparence: le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public;</u> • <u>Identification du projet: les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins;</u> • <u>Choix du projet: la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale (amendement du 6.8).</u> | <p><u>concernés, payées à intervalles raisonnables (de préférence tous les ans), complétées par des contributions alternatives et collatérales;</u></p> <p><u>7.4 Les rapports financiers et d'activité du Fonds pour l'accès et le service universels (FASU) sont mis à la disposition du public, de préférence sur le site Web du Fonds.</u></p> <p><u>7.5 Le Fonds pour l'accès et le service universels (FASU) fait l'objet d'un audit annuel. Les rapports d'audit sont mis à la disposition du public.</u></p> <p>7.6 Les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PMME, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins;</p> |
|---|---|---|

| | | |
|---|--|--|
| | | <p>7.7 la <u>sélection et l'appel d'offres des projets et des interventions individuels se font dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.</u></p> |
| <p>ARTICLE 8: QUALITE DE SERVICE</p> | | |
| <p>5.4 Des normes de qualité de service minimales <u>doivent s'appliquer à tous les prestataires, notamment:</u></p> <p>5.4.1 <u>réponse rapide à toute réclamation des clients;</u></p> <p>5.4.2 <u>rétablissement du réseau utilisé par le service dans un délai raisonnable;</u></p> <p>5.4.3 <u>indemnisation du client en cas d'interruption du service du fait de l'opérateur, quelle qu'en soit la durée;</u></p> <p>5.4.4 <u>mise à disposition de services d'urgence gratuits.</u></p> | <p>ELEMENTS CLES DE QS</p> <ul style="list-style-type: none"> Exigences de la QS: les exigences de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments de QS clairement définis (y compris ceux concernant la fourniture des services, les réclamations et les dédommagements de client, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU, comme la gratuité des appels d'urgence et la facturation); Suivi de la QS: la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics; Gamme de services: les points de référence de QS sont élaborés en tenant compte de tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion); Révision de la QS: les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants. | <p>8.1 Les normes de qualité de service (QS) minimales doivent s'appliquer à tous les <u>détenteurs de licence et sont stipulées soit dans la licence, soit dans la réglementation.</u></p> <p>8.2 <u>Les critères de QS sont clairement définis et rapprochés des normes. Ils contiennent des éléments objectifs et subjectifs tels que définis par l'UIT de temps à autre, y compris ceux relatifs à la prestation de service, aux défaillances et aux réparations, à la qualité de service, à l'évaluation de l'expérience client, au respect de l'obligation de service universel désigné (OSU), y compris les appels d'urgence gratuits, la facturation, les réclamations des clients et les dédommagements.</u></p> <p>8.3 <u>Les points de référence de QS existent pour tous les services pertinents, dont au moins: La téléphonie fixe et mobile, les services Internet et large bande, ainsi que la radiodiffusion.</u></p> <p>8.4 <u>La conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante, ventilée et analysée; les résultats sont rendus publics, de préférence que le site Web du</u></p> |

| | | |
|---|--|--|
| | | <p><u>régulateur.</u></p> <p><u>8.4 Les critères, les paramètres et les points de référence de la qualité de service (QS) sont régulièrement révisés et mis à jour selon une procédure de consultation publique avec les parties prenantes.</u></p> <p><u>8.6 Des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place pour le cas où un opérateur ne satisfait pas à ses obligations de service universel (OSU) ou à ses engagements en matière de contribution. Des mécanismes de résolution des litiges appropriés sont également prévus.</u></p> |
| <p>ARTICLE 9: POLITIQUE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS</p> | | |
| <p><u>5.5 La satisfaction de la clientèle constitue l'un des objectifs de l'accès et du service universels. Par conséquent:</u></p> <p><u>5.5.1 Chaque opérateur devra créer au sein de son</u></p> | <p>ELEMENTS CLES POUR L'INTEGRATION DE LA POLITIQUE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chartes: les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes; • Canaux: les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier; • Information: les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité; • Enquêtes: les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs | <p><u>9.1 La législation impose des dispositions de protection du consommateur, précisées par la réglementation ou dans les licences d'opérateur, applicables à tous les détenteurs de licence et largement diffusées auprès des consommateurs, y compris en les publiant sur Internet.</u></p> <p><u>9.2 Les points de référence de QS existent pour tous les services pertinents, dont au moins: La téléphonie fixe et mobile, les services Internet et large bande, ainsi que la radiodiffusion.</u></p> <p><u>9.3 Les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier, le régulateur faisant office</u></p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p><u>organisation une unité en charge de la satisfaction de la clientèle, auprès de laquelle les clients pourront déposer leurs réclamations concernant le service ou les prix;</u></p> <p><u>et</u></p> <p><u>5.5.2 Les autorités de régulation doivent s'assurer que tous les opérateurs respectent les objectifs de satisfaction de la clientèle.</u></p> | <p>services; les résultats sont rendus publics;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Champ d'application: les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et radiodiffusion); • Révision: les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants. | <p><u>de juge en dernier ressort.</u></p> <p><u>9.4.1 Les opérateurs doivent informer leurs clients de leurs droits en tant que clients et consommateurs, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.</u></p> <p><u>9.4.2 Le régulateur s'engage à éduquer ses consommateurs, à les informer de leurs droits, et à leur communiquer toutes les informations nécessaires pour qu'ils soient avisés.</u></p> <p><u>9.5 Les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, menées par une agence désignée, en matière de qualité de service (QS) et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services et des réclamations. Les conclusions de l'enquête sont rendues publiques, y compris sur Internet.</u></p> <p><u>9.6 Les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement révisés et mis à jour selon une procédure de consultation publique avec les parties prenantes.</u></p> |
| <p>ARTICLE 10: CONCLUSION</p> | | |
| <p>ARTICLE 7: CONCLUSION</p> <p>La politique en matière d'accès et de service universels dans la région SADC vise à offrir à tous un accès abordable et équitable <u>aux services d'information et de communication</u>, conformément aux objectifs du Protocole.</p> | | <p><u>Les présentes lignes directrices relatives à l'accès et au service universels dans la région SADC visent à assurer l'accès large et équitable de tous les habitants de la région à une infrastructure, à des services et à des contenus TIC conformes aux objectifs du Protocole.</u></p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>Les présentes lignes directrices sont présentées aux Etats membres afin de <u>renforcer</u> la procédure d'harmonisation politique et d'attirer les investissements locaux et étrangers, ce qui faciliterait la création de ressources pour le développement du <u>réseau</u> et le <u>développement économique</u> dans la région SADC. La politique vise également à encourager l'application efficace des directives relatives au protocole SADC sur la séparation des fonctions, la politique, la réglementation et les opérations, et ce, par le biais du renforcement des bonnes pratiques tant en matière de bonne gouvernance que de concurrence.</p> <p>Les Etats membres doivent examiner leur législation respective à la lumière des présentes lignes directrices.</p> <p>La <u>TRASA</u> doit donc suivre les avancées de la mise en œuvre des présentes lignes directrices.</p> | | <p>Les présentes lignes directrices sont présentées aux Etats membres afin de <u>renforcer</u> la procédure <u>régionale</u> d'harmonisation politique et d'attirer les investissements locaux et étrangers, ce qui faciliterait la création de ressources pour le développement de <u>l'infrastructure, des services et des contenus en matière de TIC, favorisant ainsi le développement social et la croissance économique</u> de la région SADC. <u>Les présentes lignes directrices</u> visent également à encourager l'application efficace des directives relatives au Protocole SADC sur la séparation des fonctions <u>entre</u> la politique, la réglementation et les opérations, et ce, par le biais du <u>renforcement</u> des bonnes pratiques tant en matière de bonne gouvernance que de concurrence.</p> <p>Il est recommandé aux Etats membres d'examiner attentivement leur législation respective à la lumière des présentes lignes directrices.</p> <p>Il est donc recommandé <u>à la région SADC</u> de suivre les avancées <u>nationales</u> de la mise en place desdites lignes directrices, <u>et ce, de manière continue.</u></p> |
| <p>GLOSSAIRE</p> | | |

| | | |
|--|--|---|
| <p>Client: désigne une personne qui reçoit et paie un service de <u>télécommunication</u> pendant une période donnée, conformément à un contrat et à des conditions générales définies par l'opérateur, avec l'approbation du régulateur national, point de référence des autorités en matière d'interconnexion;</p> | | <p><u>Les définitions s'entendent au sens actuel qui leur est donné par l'UIT.</u></p> <p><u>Large bande: désigne l'accès Internet à haut débit, tel que défini actuellement par l'UIT.</u></p> <p><u>Convergence: ce terme englobe diverses tendances technologiques et de marché dans le secteur des TIC, impliquant la disparition progressive des frontières antérieures entre des segments de marché tels que la télévision par câble, la téléphonie et l'accès Internet, qui peuvent désormais tous être fournis grâce à une grande diversité de plateformes réseau.</u></p> <p><u>Colocalisation: système de partage d'installations selon lequel l'opérateur historique héberge les équipements de communication d'opérateurs concurrents pour faciliter la connectivité des utilisateurs finaux.</u></p> <p><u>COSITU: modèle de calcul des coûts, des tarifs et des taxes des services téléphoniques de l'UIT</u></p> <p><u>CRASA: Association des régulateurs des communications d'Afrique australe</u></p> <p>Client: personne qui reçoit et paie un service TIC pendant une période donnée au titre d'un</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| <p>Communication de données: transmission numérique d'informations, en général entre deux ordinateurs</p> <p>Opérateur dominant: classification réglementaire d'un opérateur <u>de télécommunications</u> détenant la plus grosse part de marché sur un segment donné ou qui peut exercer, d'une autre manière, un pouvoir important sur celui-ci ou sur d'autres segments de marché</p> <p><u>GGP: désigne les pratiques de bonne gouvernance (Good Governance Practice)</u></p> <p>Harmonisation: processus dynamique visant à établir des politiques, une législation, des règles, des normes, des pratiques ou des systèmes complémentaires entre Etats membres, sur la base de conditions requises minimales</p> <p>TIC: technologie de l'information et des communications</p> <p>Opérateur historique: opérateur préexistant sur un</p> | | <p>contrat conclu avec l'opérateur ou de conditions fixées par celui-ci avec l'approbation de l'autorité nationale de régulation.</p> <p><u>Cybercafé: endroit où l'on peut utiliser un ordinateur avec accès Internet en échange d'un paiement, habituellement à l'heure ou à la minute, qui peut également être un café traditionnel. Egalement connu sous le nom de café Internet.</u></p> <p>Communication de données: transmission numérique d'informations, en général entre deux ordinateurs</p> <p>Opérateur dominant: classification réglementaire d'un opérateur détenant la plus grosse part de marché sur un segment donné ou qui peut exercer, d'une autre manière, un pouvoir <u>important</u> sur celui-ci ou sur d'autres segments de marché</p> <p>Harmonisation: processus dynamique visant à établir des politiques, une législation, des règles, des normes, des pratiques ou des systèmes complémentaires entre Etats membres, sur la base de conditions requises minimales</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| <p>marché <u>qui</u> est ouvert à la concurrence</p> <p>Interconnexion: raccordement physique et logique de deux réseaux d'opérateurs permettant aux clients d'un <u>réseau</u> de se connecter aux clients de l'autre réseau ou d'accéder à des services fournis par l'autre réseau</p> <p>Interface: caractéristiques techniques permettant à deux réseaux d'opérateurs interconnectés de comprendre le fonctionnement technique de l'autre afin d'assurer l'interopérabilité de leurs services malgré la frontière de l'interconnexion</p> <p>Interopérabilité: caractéristiques techniques d'un groupe de réseaux interconnectés, qui assure la fourniture de bout en bout d'un service donné de manière cohérente et prévisible</p> <p>UIT: Union internationale des télécommunications</p> | | <p>TIC: technologie de l'information et des communications</p> <p>Opérateur historique: opérateur préexistant sur un marché <u>lorsque celui-ci</u> s'ouvre à la concurrence</p> <p><u>Infrastructure ou réseau: système intégré d'installations, y compris celles qui servent à fournir un ou plusieurs services de communication et d'information</u></p> <p>Interconnexion: raccordement physique et logique de deux réseaux d'opérateurs permettant aux clients d'un <u>réseau</u> de se connecter aux clients de l'autre réseau ou d'accéder à des services fournis par l'autre réseau</p> <p>Interface: caractéristiques techniques permettant à deux réseaux d'opérateurs interconnectés de comprendre le fonctionnement technique de l'autre afin d'assurer l'interopérabilité de leurs services malgré la frontière de l'interconnexion</p> <p><u>Internet: réseaux mondiaux interconnectés utilisant</u></p> |
|--|--|--|

| | | |
|---|--|---|
| <p>Non-discrimination: condition selon laquelle un opérateur assurant la prestation de services de <u>télécommunication</u> s'interdit d'appliquer à un concurrent des conditions techniques et commerciales moins intéressantes que celles qu'il s'appliquerait à lui-même, à ses filiales ou à ses sociétés affiliées en matière de prestation de services.</p> <p>Autorité nationale de régulation: désigne une agence <u>autorisée à réglementer et à surveiller les activités des opérateurs de télécommunication ou de tout autre prestataire d'infocommunication</u> dans l'intérêt du public.</p> | | <p><u>le protocole Internet</u></p> <p>Interopérabilité: caractéristiques techniques d'un groupe de réseaux interconnectés, qui assure la fourniture de bout en bout d'un service donné de manière cohérente et prévisible</p> <p>UIT: Union internationale des télécommunications</p> <p><u>LLU ou dégroupage de la boucle locale: mécanisme obligeant les opérateurs historiques à ouvrir à la concurrence le dernier kilomètre de leur réseau préexistant</u></p> <p>Non-discrimination: condition selon laquelle un opérateur assurant la prestation de services <u>TIC</u> s'interdit d'appliquer à un concurrent des conditions techniques et commerciales moins intéressantes que celles qu'il s'appliquerait à lui-même, à ses filiales ou à ses sociétés affiliées en matière de prestation de services.</p> <p><u>NGN ou réseaux de prochaine génération: terme large désignant un certain type d'architecture et de technologie de réseau informatique émergent. Cela concerne généralement des réseaux intégrant à l'origine les communications données et voix (RTPC), voire</u></p> |
|---|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| <p><u>Opérateur: désigne une personne qui exploite des installations de télécommunications.</u></p> <p><u>Radiorecherche: désigne un service permettant d'effectuer des appels sélectifs depuis tout téléphone grâce à une station de base vers l'un des radorécepteurs ou vers un groupe prédéfini de radorécepteurs. Il émet un signal sonore, visuel ou tactile et enregistre parfois un message numérique ou alphanumérique, voire un court message vocal.</u></p> <p>Période d'exclusivité: période de monopole durant laquelle un ou plusieurs opérateurs bénéficient de conditions de prestation de certains services</p> <p>RTPC ou réseau téléphonique public commuté: système de télécommunication intégré et entièrement interconnecté comprenant plusieurs moyens de transmission et de commutation, servant à fournir les services de téléphone de base au grand public</p> <p>Services publics de télécommunication: services de télécommunication fournis au public ou à une catégorie de personnes, de manière à être généralement accessibles</p> | | <p><u>d'autres médias comme la vidéo.</u></p> <p><u>NRA ou Autorité nationale de régulation: pouvoirs publics ou agence gouvernementale responsable de l'exercice d'une autorité autonome de suivi et de régulation de la fourniture d'infrastructures, de services et de contenu TIC d'intérêt public, conformément à un mandat politique et statutaire déterminé</u></p> <p><u>Portabilité du numéro: possibilité pour un client de transférer un compte d'un fournisseur de service à un autre sans devoir changer de numéro</u></p> <p><u>Opérateur: entité qui fournit l'infrastructure, les réseaux, les services et le contenu TIC</u></p> <p>"Pay or Play": mécanisme par lequel les licenciés peuvent choisir de remplir leurs obligations de service universel (OSU) en mettant en œuvre des projets d'accès et de service universels approuvés ou en contribuant à des instruments financiers convenus</p> <p>Période d'exclusivité: période de monopole</p> |
|--|--|---|

Partie 2

| | | |
|--|--|--|
| <p>RAPID: activité régionale de promotion de l'intégration par le dialogue et la mise en œuvre des politiques</p> <p>RCSA: Regional Centre for Southern Africa (centre régional d'Afrique australe)</p> <p>Revente: offre payante à des utilisateurs ou à des clients de services <u>de télécommunication</u> obtenus d'un autre fournisseur de services <u>de télécommunication</u>;</p> <p>SADC: communauté de développement d'Afrique australe</p> <p>PMME: petites, moyennes et microentreprises</p> <p>Abonné: toute personne s'abonnant à tout ou partie du service fourni par un opérateur</p> <p>Tarif: tous montants exigés par un opérateur en</p> | | <p>durant laquelle un opérateur bénéficie de conditions de prestation de certains services</p> <p>RTPC ou réseau téléphonique public commuté: système de télécommunication intégré et entièrement interconnecté comprenant plusieurs moyens de transmission et de commutation, servant à fournir les services de téléphone de base au grand public</p> <p>Services publics de télécommunication: services de télécommunication fournis au public ou à une catégorie de personnes, de manière à être généralement accessibles</p> <p><u>QS ou Qualité de service: indicateur de fonctionnement du réseau qui reflète la qualité et la fiabilité d'une connexion. La QS peut s'appliquer à une politique de trafic de données qui garantit l'utilisation d'une certaine largeur de bande à un moment précis ou peut impliquer un conditionnement du trafic qui assigne différentes largeurs de bande à différentes applications</u></p> <p>RAPID: activité régionale de promotion de l'intégration par le dialogue et la mise en œuvre des politiques</p> <p>RCSA: Regional Centre for Southern Africa</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| <p>contrepartie de <u>services de télécommunication</u></p> <p>Télécommunications: toute transmission nationale ou internationale d'informations par câble, ondes radio, support optique ou d'autres systèmes électromagnétiques entre plusieurs point au choix de l'utilisateur</p> <p><u>Infrastructure ou réseau de télécommunication: système intégré d'installations, y compris celles qui servent à fournir un ou plusieurs services de communication et d'information</u></p> <p>Transparence: principe imposant aux opérateurs de réseau de publier les contrats d'interconnexion ou les offres d'interconnexion de référence</p> <p><u>TRASA: Telecommunications Regulatory Association of Southern Africa (Association des régulateurs de communications d'Afrique australe)</u></p> <p>Accès universel: politique gouvernementale visant à mettre les <u>services de télécommunication</u> à la</p> | | <p>(centre régional d'Afrique australe)</p> <p>Revente: offre payante à des utilisateurs ou à des clients de services <u>TIC</u> obtenus d'un autre fournisseur de services <u>TIC</u></p> <p>SADC: communauté de développement d'Afrique australe</p> <p>PMME: petites, moyennes et microentreprises</p> <p>Abonné: toute personne s'abonnant à tout ou partie du service fourni par un opérateur</p> <p>Tarif: tous montants exigés par un opérateur en contrepartie de <u>l'infrastructure, de services ou de contenu TIC</u></p> <p>Télécommunications: toute transmission nationale ou internationale d'informations par câble, ondes radio, support optique ou d'autres systèmes électromagnétiques entre plusieurs point au choix de l'utilisateur</p> <p><u>Télécentre: lieu public où les gens ont accès à des ordinateurs, à Internet et à d'autres technologies numériques permettant de collecter des informations, de créer, d'apprendre et de</u></p> |
|--|--|---|

Partie 2

| | | |
|---|--|---|
| <p>disposition du plus grand nombre de personnes possible, à un prix abordable, dans des lieux publics ou des installations pour les utilisateurs finaux comme les bibliothèques, écoles, centres de santé, centres communautaires, bureaux de poste et publiphones. Cette politique concerne également les services d'information avancés tels que la fourniture de services Internet et l'accès large bande, ainsi que les applications comme le téléenseignement, la télémédecine et le commerce électronique</p> <p>Service universel: politique gouvernementale visant à mettre à disposition les <u>services de télécommunication</u>, y compris avancés, dans tout le pays à des prix abordables pour qu'ils soient accessibles à quiconque à tout moment, en tout lieu géographique ou physique, avec une attention particulière aux personnes ayant des besoins spécifiques</p> <p><u>Universalité: accès universel et service universel</u></p> <p><u>USAID: United States Aid Agency (agence américaine pour le développement international)</u></p> <p>Universal Service Agency (Agence pour le service universel) (USA): institution qu'il est recommandé de créer sous la responsabilité du ministère ou de</p> | | <p><u>communiquer avec d'autres tout en développant leurs compétences numériques de base</u></p> <p>Transparence: principe imposant aux opérateurs de réseau de publier les contrats d'interconnexion ou les offres d'interconnexion de référence</p> <p>Accès universel: politique gouvernementale visant à mettre <u>l'infrastructure et les services TIC</u> à la disposition du plus grand nombre de personnes possible, à un prix abordable, dans des lieux publics ou des installations pour les utilisateurs finaux comme les bibliothèques, écoles, centres de santé, centres communautaires, bureaux de poste et publiphones. Cette politique concerne également les services d'information avancés tels que la fourniture de services Internet <u>et l'accès large bande</u>, ainsi que les applications comme le téléenseignement, la télémédecine et le commerce électronique</p> <p>Service universel: politique gouvernementale</p> |
|---|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| <p>l'autorité de régulation pour élaborer les stratégies et les politiques de service universel et pour suivre leur mise en place</p> <p><u>Fonds pour le service universels (FSU):</u> fonds prélevant les contributions des opérateurs et d'autres sources aux fins de fournir des <u>services de télécommunication</u> de base et avancés dans les zones et les communautés mal desservies et aux personnes mal desservies qui n'ont pas les moyens de payer ces services eux-mêmes, en vue d'atteindre l'objectif <u>d'accès et de service universel</u></p> <p><u>Services à valeur ajoutée:</u> désigne (i) la <u>manipulation du format, du contenu, du code, du protocole ou de tout autre aspect de l'information transmise par le biais des télécommunications par un client</u> (ii) la <u>fourniture d'informations à un client, y compris la restructuration des informations transmises par un client</u> ou (iii) l'<u>offre d'informations stockées pour l'interaction avec un client.</u></p> | | <p>visant à mettre à disposition <u>l'infrastructure et les services TIC</u>, y compris <u>l'infrastructure et les services TIC</u> avancés, dans tout le pays à des prix abordables pour qu'ils soient accessibles à quiconque à tout moment, en tout lieu géographique ou physique, avec une attention particulière aux personnes ayant des besoins spécifiques</p> <p><u>Universal access and service (UAS) (Accès et service universels):</u> <u>désignation générique englobant l'accès universel et le service universel</u></p> <p><u>Fonds pour l'accès et le service universels (FASU):</u> fonds prélevant les contributions des opérateurs et d'autres sources aux fins de fournir une <u>infrastructure et des services TIC</u> de base et avancés dans les zones et les communautés mal desservies et aux personnes mal desservies qui n'ont pas les moyens de payer ces services eux-mêmes, en vue d'atteindre <u>l'objectif d'accès et de service universel</u></p> <p>Universal Service Agency (Agence pour le service universel) (USA): institution qu'il est recommandé de créer sous la responsabilité du ministère ou de l'autorité de régulation pour élaborer les stratégies et les politiques de</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>service universel et pour suivre leur mise en place</p> <p><u>Obligations de service universel (OSU): désigne les stipulations imposées aux opérateurs/licenciés exigeant notamment le déploiement du réseau ou la prestation de services aux zones et aux communautés mal desservies, la fourniture de services déterminés tels que la gratuité des appels d'urgence ou les contributions au Fonds pour l'accès et le service universels (FASU)</u></p> <p><u>Services réseau à valeur ajoutée (VANS): services TIC fournis sur des réseaux publics ou privés qui ajoutent une certaine valeur aux services de base, généralement en utilisant un traitement informatique des données</u></p> |
|--|--|---|

Partie 3

PRINCIPALES QUESTIONS JURIDIQUES ET POLITIQUES ET EVALUATIONS NATIONALES

Le présent rapport d'évaluation présente les tendances et cerne les principales questions sur la base des meilleures pratiques internationales, tout en reconnaissant que les politiques d'accès et de service universels ont une portée nationale et qu'elles doivent donc être envisagées dans le cadre juridique, politique et institutionnel national. Les caractéristiques particulières et spécifiques de nature physique, structurelle et comportementale du pays qui s'efforce de développer des politiques de service universel revêtent une importance capitale et doivent être prises en compte.

Les lignes directrices de la CRASA sont un instrument de mise en œuvre des dispositions relatives à l'accès et au service universels figurant dans les actes fondateurs régionaux. Le présent rapport d'évaluation tient compte également de la politique générale et du cadre juridique et politique de la SADC en matière de TIC, actuellement soumis à un processus de révision et de mise à jour (Protocole SADC sur le TCM, politique SADC en matière de TIC et loi type sur les TIC de la SADC). L'objectif du présent rapport d'évaluation est donc de fournir d'une part, une analyse des principaux facteurs relatifs aux politiques d'accès et de service universels, tels qu'ils sont reflétés dans les différents cadres nationaux réglementaires et juridiques relatifs aux télécommunications des pays membres de la CRASA en matière d'accès et de service universels et d'autre part, un document de référence commun permettant d'évaluer de manière cohérente ces cadres sur le plan national et régional.

Enfin, cette analyse offre des éléments de fond supplémentaires aux autorités, aux régulateurs et aux autres décisionnaires des pays de la région SADC en matière d'accès et de service universels, ainsi qu'un examen des lignes directrices de la SADC en matière de service universel.

1 Mandat statutaire et cadre institutionnel

1.1 Contexte

Les lignes directrices de 2002 en matière d'accès et de service universels de la SADC stipulent ce qui suit à propos du mandat statutaire et du cadre institutionnel:

PREAMBULE:

1.1 Le protocole SADC sur le transport, la communication et la météorologie ("le Protocole"), les politiques relatives aux télécommunications et le projet de loi type de la SADC forment les bases de l'harmonisation de la politique et par conséquent du développement des télécommunications dans la région.

1.2 Le dynamisme et le rythme de développement technologique de l'industrie des télécommunications créent de nouveaux défis autant que des opportunités, requérant une harmonisation plus poussée des politiques, notamment de celle concernant l'accès et le service universels.

1.3 Le développement de l'infrastructure des télécommunications ne constitue plus un objectif en soi, mais un catalyseur favorisant l'information et la communication pour tous. L'accès à l'information et aux communications renforcera la participation de la communauté au développement économique et social, en fournissant des occasions d'apprentissage, d'acquisition et de partage des informations et d'activités commerciales.

1.4 L'accès et le service universels doivent être redéfinis au regard de l'évolution du secteur de l'information et des communications dans le monde et de la nouvelle situation économique.

1.5 L'objectif des présentes lignes directrices est de guider les Etats membres dans leurs efforts visant à mettre en œuvre leurs propres lignes directrices nationales en matière d'accès et de service universels.

1.6 Servir de modèle pour harmoniser la politique en matière d'accès et de service universels dans les Etats membres SADC.

1.7 Créer davantage de certitude dans le contexte politique et réglementaire des pays membres de la SADC.

1.8 Promouvoir la bonne gouvernance, comme le stipule le protocole de la SADC, et renforcer l'application de pratiques de bonne gouvernance au sein des gouvernements, des opérateurs et des micro, petites et moyennes entreprises (PMME) de la SADC.

1.1.1 Mandat statutaire

Garantir l'accès et le service universels en matière de communication représente un défi pour tous les pays. Afin de s'assurer que la politique d'accès et de service universels représente un axe majeur du cadre en matière de TIC et qu'elle n'est pas interprétée comme une simple forme de responsabilité sociale d'entreprise ou un acte de bonne volonté par les investisseurs du secteur des TIC, il convient que:

- les politiques en matière d'accès et de service universels soient rédigées de manière appropriée;
- les cadres politique et législatif nationaux, ainsi que le cadre institutionnel en matière de réglementation des télécommunications intègrent dûment les politiques en matière d'accès et de service universels.

À Hong Kong, par exemple, les objectifs de la politique en matière de télécommunications du gouvernement de Hong Kong ont été exposés dans la note de synthèse publiée en janvier 1994, comme suit:

- *“que la plus vaste offre de services de télécommunications de qualité soit mise à disposition de la communauté à un coût raisonnable;*
- *que les services de télécommunication soient fournis de la manière la plus rentable possible; et*
- *que Hong Kong serve de nœud de communications stratégique dans la région actuellement et pendant le siècle à venir.”*

Ce vaste cadre politique a permis de définir les objectifs spécifiques en matière d'accès et de service universels pour le gouvernement de Hong Kong:

- *assurer l'accès aux services téléphoniques de base à un coût abordable pour toutes les personnes de Hong Kong sans aucune discrimination, quel que soit leur lieu de résidence ou d'activité;*
- *vérifier que les coûts de fourniture des services de base sont équitablement supportés par les utilisateurs des services en réseau.*

Les présents objectifs politiques relatifs au service universel sont spécifiquement stipulés dans les licences de services de réseaux de télécommunications fixes (FTNS). La licence de la Hong Kong Telephone Company (HKTC), prévoit notamment la prestation:

".. d'un service de base de qualité satisfaisante, efficace et continu... à toutes les personnes de Hong Kong..."

Par ailleurs, les conditions spéciales de toutes les licences FTNS prévoient l'obligation de payer les USC aux détenteurs de licences concernés (ou le droit de les percevoir de ceux-ci). L'acronyme USC est défini dans les conditions spéciales des licences FTNS comme suit:

"Les Contributions au service universel désignent la somme calculée selon une formule adoptée chaque année par les pouvoirs publics, visant à s'assurer que la Hong Kong Telephone Company à qui incombe une Obligation de service universel et que tout autre détenteur de licence à qui incombe une telle obligation,

selon le cas, reçoit une contrepartie équitable des autres détenteurs de licence de services de réseaux de télécommunications fixes au regard des coûts nets des revenus imputables liés au service de base offert à des clients qui n'y auraient pas accès autrement, du fait de sa non-rentabilité, mais qui doit être offert au titre de l'obligation de service universel.²

1.1.2 Cadre institutionnel

En outre, la politique en matière d'accès et de service universel et son cadre institutionnel doivent donc s'inscrire dans la législation, la réglementation, les licences nationales ou les déclarations politiques ministérielles (de préférence une combinaison de tous ces instruments), qui constituent le cadre et les limites dans lesquelles la politique doit s'appliquer. De telles bases sont nécessaires pour garantir la crédibilité, l'autorité et l'applicabilité de la politique, ainsi que pour s'assurer que ses modalités sont alignées sur d'autres priorités et d'autres programmes nationaux en cours.

Il est également essentiel de s'assurer que le mandat des acteurs est clair, pour qu'ils soient effectivement en mesure de définir les principales phases de la politique d'accès et de service universels, à savoir: la planification, la mise en œuvre et l'évaluation, ainsi que les objectifs spécifiques de politique en matière d'accès et de service universels et les mesures réglementaires en matière de déclarations de politique relative aux TIC. Un tel mandat doit être défini aussi clairement que possible, de préférence par la loi.

Toutefois, il n'existe pas de solution unique pour créer un cadre institutionnel "approprié" pour l'accès et le service universels. La politique d'accès et de service universels peut être mise en œuvre par la NRA (autorité nationale de régulation) du pays, le ministère chargé des télécommunications et des TIC ou une agence indépendante créée pour gérer et administrer l'accès et le service universels, voire simplement par le biais du Fonds.

Dans de nombreux pays, le ministère responsable des communications met en œuvre la politique relative à l'accès et au service universels. La Colombie, le Guatemala et l'Inde sont dans ce cas. Cette démarche présente un avantage: l'entité qui définit la politique est également celle qui l'exécute. Le principal inconvénient est que ces politiques intègrent parfois des instruments de financement spécifiques, comme le Fonds pour le service universel, qui est essentiellement alimenté dans de nombreux pays par les contributions de l'industrie (qui dans certains cas n'a pas voix au chapitre quant à la détermination du niveau de contribution ou d'affectation des fonds aux projets). Le gouvernement n'est donc pas perçu comme étant suffisamment en retrait pour être un administrateur indépendant des finances. Cela est ressenti avec encore plus d'acuité lorsque le gouvernement détient toujours des intérêts dans l'industrie.

Dans d'autres pays, c'est l'autorité nationale de régulation qui met en œuvre les politiques en matière d'accès ou de service universels. Nombre d'entre eux considèrent cette solution comme optimale et garante d'une indépendance accrue. En effet, les lignes directrices de l'Assemblée des régulateurs des télécommunications de l'Afrique de l'Ouest (ARTAO) en matière d'accès et de service universels de 2005 stipulent: "Des autorités nationales de régulation (NRA) doivent être créées et dotées des capacités requises pour jouer un rôle stratégique dans la mise en œuvre des politiques d'accès universel, en traitant tout d'abord le différentiel d'efficacité du marché (en laissant le marché assurer l'accès et le service universels) puis la fracture numérique réelle. Les NRA sont responsables de la mise en œuvre des politiques visant à assurer des services fiables de qualité satisfaisante au coût le plus abordable et satisfaisant les besoins des consommateurs, actuels et à venir."

En Ouganda, l'Uganda Communications Act de 1997 (loi ougandaise sur les communications) stipule que les fonctions de l'UCC (Commission ougandaise des communications) incluent le renforcement de la couverture des services et des produits de communication dans le pays et l'extension de l'accès aux

² Déclaration de l'Autorité des télécommunications, Hong Kong: "Universal Service Arrangements: the Regulatory Framework", 14 janvier 1998, disponible en ligne: www.ofta.gov.hk/en/tas/ftn/ta980114.pdf.

services de communication à tous les citoyens en Ouganda. L'UCC a émis des réglementations relatives aux communications (service universel) en mars 2005 esquissant une politique exhaustive de service universel en Ouganda. Ces réglementations:

- garantissent que l'UCC dispose de toute l'autorité nécessaire pour spécifier et définir les obligations de service universel des opérateurs, ainsi que pour traiter les services couverts; que l'UCC est en mesure de développer un instrument de financement adapté au soutien du service universel et que l'UCC dispose des pouvoirs de mise en application adaptés;
- identifient les besoins de suivi de la prestation du service universel au fil du temps et d'analyse des services faisant l'objet d'une obligation de service universel, ainsi que la nécessité de réévaluer la couverture des services, le cas échéant;
- guident l'UCC en vue de créer un fonds pour le service universel fonctionnant de concert avec le Rural Communications Development Fund (RCDF – fonds de développement des communications en milieu rural), créé en 1997 par la loi ougandaise sur les communications;
- guident l'UCC pour suivre et renforcer la capacité des opérateurs à mener à bien leurs plans de service universel, fixer les délais et définir les mesures de qualité de la performance visant à évaluer le respect de l'obligation de service universel.

De nombreux pays considèrent comme une démarche saine que la NRA soit responsable de la mise en œuvre de l'accès et du service universels, pour les raisons suivantes:

- le régulateur dispose généralement de l'expertise sectorielle requise et du personnel compétent sur le plan technique, économique et financier;
- le régulateur a un certain degré d'indépendance et est perçu comme étant à l'écart des affaires politiques;
- le régulateur a noué des relations avec l'industrie auprès de laquelle il est crédible, et qui est souvent le principal partenaire de la mise en œuvre de la politique en matière d'accès et de service universels.

Une fois les mesures de base définies et mises en œuvre dans le secteur des télécommunications, y compris l'ouverture du secteur à la concurrence et la création d'une agence de régulation indépendante, il incombe également aux décideurs de suivre leur mise en œuvre en effectuant des bilans réguliers et en apportant les ajustements requis. Par conséquent, une stratégie d'accès et de service universels doit être révisée et adaptée de temps à autre au regard de l'évolution sociale, commerciale et technologique, pour garder toute son efficacité.

1.2 Éléments clés

ELEMENTS CLES D'UN MANDAT STATUTAIRE ET D'UN CADRE INSTITUTIONNEL CLAIREMENT DEFINIS

- **Mandat statutaire:** la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS) ;
- **Bonne gouvernance:** la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels;
- **Coordination de la politique:** le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.);

- **Gamme de services:** le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile;
- **Concertation:** le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées ;
- **Responsabilité:** le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.

1.3 Evaluation des textes nationaux

1.3.1 Résumé

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| Angola ³ | ✓ | x | x | x | x | x |
| Botswana | x | x | x | x | x | x |
| République démocratique du Congo (RDC) | ✓ | x | x | x | x | x |
| Lesotho | ✓ | x | ✓ | x | x | ✓ |
| Madagascar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Malawi | x | x | x | x | x | x |
| Maurice | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | x | ✓ |
| Mozambique | ✓ | ✓ | x | x | x | x |
| Namibie | ✓ | ✓ | x | ✓ | x | ✓ |
| Seychelles | ✓ | ✓ | ✓ | x | x | x |
| Afrique du Sud | ✓ | ✓ | x | ✓ | x | ✓ |
| Swaziland | ✓ | ✓ | ✓ | x | x | ✓ |
| République-Union de Tanzanie | ✓ | ✓ | x | ✓ | x | ✓ |
| Zambie | ✓ | x | ✓ | ✓ | x | ✓ |
| Zimbabwe | ✓ | x | x | ✓ | x | ✓ |

³ Cette évaluation s'est appuyée sur la législation existante. Un nouveau projet de loi et de nouvelles réglementations sont en cours d'adoption, mais celle-ci n'était pas finalisée au moment de la publication de ce document.

1.3.2 Analyse par pays

1.3.2.1 Angola

Mandat statutaire: *la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).*

Le secteur des TIC est régi par la loi fondamentale sur les télécommunications de 2001, qui fixe comme objectif d'"offrir des services de télécommunications de qualité à des prix abordables et accessibles à un nombre croissant d'Angolais dans toutes les zones du territoire national"⁴. Les objectifs complémentaires incluent "l'extension des services de base aux zones rurales et isolées selon des normes de qualité adéquate et à un prix abordable", "l'extension de l'infrastructure nationale des télécommunications" et la garantie de "conformité aux obligations de service universel"⁵. L'accès et le service universels sont également abordés en détail dans les articles 14 ("service de base et service universel") et 15 ("planification du service universel"), qui traitent respectivement des obligations de service universel et de la création d'un Fonds pour le service universel⁶.

Bonne gouvernance: *la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels.*

Bien que la loi fondamentale sur les télécommunications de 2001 contienne une section traitant des principes de régulation, ces derniers n'abordent pas les notions de transparence, de consultation des parties prenantes ni de l'examen périodique des définitions, des objectifs et des obligations⁷. Les définitions doivent être intégrées dans une proposition de "Plan général pour l'accès universel"⁸ qui ne semble pas avoir été rédigée ni promulguée.

Coordination de la politique: *le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).*

La loi fondamentale sur les télécommunications de 2001 mentionne une proposition de "Plan général pour l'accès universel",⁹ qui définirait vraisemblablement cette coordination. Cependant, aucun exemplaire de ce plan n'est disponible. Il est possible qu'il ne soit ni rédigé, ni promulgué. Le préambule de la loi reconnaît également aux TIC "une importance"¹⁰ qui dépasse leur strict domaine et concerne la défense, la sécurité de tous et la vie sociale. [Ils sont] devenus une infrastructure indispensable et un facteur de développement majeur". Le préambule de la loi prévoit également une vision et une coordination globales par le Département des télécommunications via des "lignes directrices stratégiques pour le développement du Système de télécommunications national, ainsi que des politiques générales et des plans (en faveur) du secteur"¹¹. Il n'existe malheureusement aucune preuve justifiant sa mise en œuvre.

⁴ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 1.2.

⁵ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Articles 1.3 (a), 1.3 (c) et 1.3 (d).

⁶ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Articles 14 et 15.

⁷ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 8.

⁸ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 14.4.

⁹ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 14.4.

¹⁰ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Préambule.

¹¹ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 6.1(c).

Gamme de services: le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.

Bien que la loi fondamentale sur les télécommunications de 2001 définisse le service des télécommunications mobiles et les télécommunications de radiodiffusion¹² et y fasse référence à plusieurs reprises, ils ne sont jamais évoqués en relation avec l'accès et le service universels. Internet n'est jamais mentionné et la technologie à large bande l'est une seule fois¹³, au titre de composant de l'infrastructure nationale des télécommunications. La conception de l'accès et du service universels semble donc se limiter à la téléphonie fixe.

Concertation: le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.

La loi fondamentale sur les télécommunications de 2001 crée un Conseil national des télécommunications, considéré comme un "organe de consultation gouvernemental interagence, chargé d'analyser et de proposer des politiques nationales de développement des télécommunications"¹⁴. Sa composition et ses fonctions doivent être définies dans une charte séparée. Une Commission nationale des technologies, des communications et de l'information a été créée en 2002 mais faute de documentation pertinente¹⁵, on ne saurait dire s'il s'agit du même organisme ou d'un autre: le fonctionnement du Conseil et de la charte demeurent donc flous.

Responsabilité: le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.

Le seul point de responsabilité clairement établi en matière d'accès et de service universels dans la loi fondamentale sur les télécommunications de 2001 est la responsabilité du ministre et du ministère des Télécommunications auxquels le régulateur rend compte. Le ministre et le ministère assument toute la responsabilité des politiques et de leur application¹⁶ et, pour rappel, sont responsables du plan général pour l'accès universel et de l'imposition des OSU. D'autres responsabilités afférentes, comme la création du Conseil national des télécommunications et la mise en œuvre du FSU, sont plus vaguement attribuées au "gouvernement".

1.3.2.2 Botswana

Mandat statutaire: la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).

Bien que la politique en matière de télécommunications de 1995 définisse le "service universel"¹⁷ comme le premier de ses trois principaux objectifs, la loi ultérieure sur les télécommunications au Botswana¹⁸, qui crée l'autorité nationale de régulation et définit ses pouvoirs, ne mentionne pas l'accès et le service universels ailleurs que dans le mandat pour "prendre toutes les mesures raisonnables de promotion

¹² Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 2.1 (u) et (e) respectivement.

¹³ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 2.1 (f).

¹⁴ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 10.1.

¹⁵ Angola (2002) "décret 45/02", République d'Angola, Luanda.

¹⁶ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 2.1 (p) et (q).

¹⁷ Botswana (1995) "Telecommunications Policy for Botswana", ministère des Travaux, du Transport et des Communications, Gaborone, décembre 1995.

¹⁸ Botswana (1996) "Chapter 72:03 Telecommunications" République du Botswana, Gaborone.

desdits services de télécommunications au Botswana de façon à satisfaire toute demande raisonnable à cet égard¹⁹.

Bonne gouvernance: la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels.

Bien que la politique en matière de télécommunications de 1995 évoque "un système réglementaire équitable et transparent facilitant la participation des utilisateurs²⁰, des opérateurs et d'autres parties intéressées", la loi ultérieure sur les télécommunications au Botswana²¹ n'inclut aucune disposition correspondante. Le régulateur jouit d'une indépendance considérable.

Coordination de la politique: le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).

Ni la politique en matière de télécommunications de 1995, ni la loi ultérieure sur les télécommunications au Botswana n'évoquent le besoin de coordonner les politiques.

Gamme de services: le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.

La politique en matière de télécommunications de 1995 et la loi ultérieure sur les télécommunications au Botswana ciblent en priorité les services de télécommunications mobiles et fixes, bien que la loi évoque les "services de protocole en couche paquet... et de voix sur Internet²²". Les technologies large bande et de radiodiffusion ne sont pas abordées.

Concertation: le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.

Il n'existe aucune exigence à cet égard dans la politique en matière de télécommunications ni dans la loi ultérieure sur les télécommunications au Botswana. L'examen de la politique de Maitlamo de 2004 reconnaît le besoin d'"une promotion plus vigoureuse du service universel"²³, mais aucune intervention tangible ultérieure n'est démontrée.

Responsabilité: le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.

La fonction assignée au régulateur par la loi sur les télécommunications au Botswana de 1996 consistant à "prendre toutes les mesures raisonnables pour promouvoir la fourniture desdits services de télécommunication au Botswana de façon à satisfaire toute demande raisonnable à cet égard"²⁴ définit la portée du mandat.

¹⁹ Botswana (1996) «Chapter 72:03 Telecommunications» République du Botswana, Gaborone, article 17 (2) (a).

²⁰ Botswana (1995) "Telecommunications Policy for Botswana", ministère des Travaux, du Transport et des Communications, Gaborone, décembre 1995

²¹ Botswana (1996) «Chapter 72:03 Telecommunications» République du Botswana, Gaborone.

²² Botswana (1996) «Chapter 72:03 Telecommunications» République du Botswana, Gaborone, article 27 (1).

²³ Botswana (2004) "Maitlamo: Botswana's National ICT Policy – Legislative Framework & Change Report, République du Botswana, Gaborone, décembre 2004, p.8.

²⁴ Botswana (1996) «Chapter 72:03 Telecommunications» République du Botswana, Gaborone, article 17 (2) (a).

1.3.2.3 République démocratique du Congo (RDC)

Mandat statutaire: *la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).*

Le service universel est l'un des thèmes clés des déclarations d'objectifs politiques de la Loi-cadre sur les télécommunications de 2002, en RDC. Ces objectifs incluent d'assurer l'accès aux services de téléphonie et de télex de base dans les zones rurales et urbaines à un coût raisonnable, en réduisant les disparités interrégionales du pays sur le plan de l'infrastructure et des services²⁵. Le préambule de la loi confirme encore que le concept de service universel n'existait pas au préalable comme objectif politique en RDC²⁶. Bien que la loi ne fasse état d'aucun critère imposant les obligations de service universel, le texte créant le Fonds pour le service universel figure dans la section de la loi traitant de l'exclusivité temporaire de l'"opérateur public" (vraisemblablement, l'opérateur historique)²⁷.

Bonne gouvernance: *la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels.*

La loi sur les télécommunications de 2002 ne prévoit pas de telles dispositions.

Coordination de la politique: *le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).*

La loi sur les télécommunications de 2002 ne prévoit pas de telles dispositions.

Gamme de services: *le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.*

La loi sur les télécommunications de 2002 ne prévoit pas de telles dispositions.

Concertation: *le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.*

La loi sur les télécommunications de 2002 ne prévoit pas de telles dispositions.

Responsabilité: *le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.*

La loi sur les télécommunications de 2002 ne prévoit pas de telles dispositions.

²⁵ Loi-Cadre No. 013/2002 du 16 octobre 2002 sur les Télécommunications en République Démocratique du Congo (2002) et Politiques des Télécommunications.

²⁶ *Id.* Innovation Introduites.

²⁷ *Id.*, art. 39.

1.3.2.4 Lesotho

Mandat statutaire: *la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).*

Le mandat statutaire du régulateur du Lesotho établit la priorité de "prendre toutes les mesures raisonnables de promotion du développement du réseau de l'accès et du service universels et des services de télécommunications" et de s'assurer qu'ils sont déployés auprès des "plus défavorisés"²⁸.

Bonne gouvernance: *la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels.*

La loi relative aux autorités des communications du Lesotho (Lesotho Communications Authority Act) de 2000 prévoit seulement quelques dispositions globales régissant la disponibilité et l'accès publics à l'information, mais rien concernant plus précisément l'accès et le service universels²⁹.

Coordination de la politique: *le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).*

La loi relative aux autorités des communications du Lesotho de 2000 exige du régulateur qu'il "définisse des objectifs annuels" en matière d'accès universel et qu'il assume une part de coordination internationale afin de "prendre en considération les travaux et les recommandations des organisations internationales et régionales dont le Lesotho est membre"³⁰.

Gamme de services: *le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.*

Bien que la loi relative aux autorités des communications du Lesotho de 2000 suggère de concentrer les travaux en matière d'accès universel sur les "services de téléphonie de base"³¹, elle n'empêche pas les interventions en matière d'UAS de s'étendre à Internet, aux technologies large bande et à la radiodiffusion.

Concertation: *le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.*

La loi relative aux autorités des communications du Lesotho de 2000 n'impose ni au ministère ni au régulateur de mener une consultation en matière de politique d'accès et de service universels.

²⁸ Lesotho (2000) "Lesotho Communications Authority Act" amendée, Lesotho Government Gazette Extraordinary Vol XLV No 42, 9 juin 2000, 15 (2) (a) & (h).

²⁹ Lesotho (2000) "Lesotho Communications Authority Act" amendée, Lesotho Government Gazette Extraordinary Vol XLV No 42, 9 juin 2000, annexe 1.

³⁰ Lesotho (2000) "Lesotho Communications Authority Act" amendée, Lesotho Government Gazette Extraordinary Vol XLV No 42, 9 juin 2000, 48.

³¹ Lesotho (2000) "Lesotho Communications Authority Act" amendée, Lesotho Government Gazette Extraordinary Vol XLV No 42, 9 juin 2000, 48.

Responsabilité: *le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.*

Le mandat du régulateur inclut une disposition particulière de la loi de relative aux autorités des communications du Lesotho de 2000 concernant les objectifs et le financement de l'accès et du service universels³².

1.3.2.5 Madagascar

Mandat statutaire: *la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).*

La loi sur les télécommunications 2005/023 prévoit que la politique malgache en matière de TIC promeut l'accès universel et la réduction des coûts des services de télécommunications³³. Elle attribue également au gouvernement la responsabilité de la création des instruments de financement, ainsi que de la création et de la maintenance des infrastructures de télécommunications et en matière de TIC dans les zones qui ne sont pas couvertes par les opérateurs³⁴.

Bonne gouvernance: *la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels.*

La loi 2005-023 prévoit que l'Agence doit conduire ses tâches de manière transparente et dans l'intérêt public, dans le but d'offrir aux consommateurs l'accès universel aux services de télécommunications³⁵.

La loi 2005-023 permet également au ministère des Télécommunications, sur sa propre initiative ou à la demande d'une ou plusieurs entités gouvernementales locales décentralisées, de demander à l'agence de régulation de préparer un appel d'offres en vue de l'octroi d'une licence pour couvrir les zones visées par les plans et projets de service universel. La loi stipule également que le ministère concerné est responsable de l'extension d'un réseau ou d'un service par les pouvoirs publics nationaux ou régionaux ou par un autre ministère ou service du gouvernement. Il doit ensuite consulter l'entité responsable de la gestion des fonds quant à la pertinence de l'utilisation des subventions³⁶. Si le ministère concerné est responsable de la promotion et/ou de l'exploitation des projets en matière de télécommunications et de TIC par un service du gouvernement, il doit consulter l'entité responsable de la gestion du fonds quant à la pertinence de l'utilisation des subventions. Lorsque l'entité responsable de la gestion des fonds reconnaît le besoin d'une subvention, l'agence de régulation lance un appel d'offres auprès de tous les opérateurs pour identifier les soumissionnaires qualifiés techniquement. Le moins-disant en termes de subvention demandée sera sélectionné.

Le régulateur, l'Office Malagasy d'Etudes et de Régulation des Télécommunications (OMERT), identifie les communautés nécessitant le service et détermine le niveau de subvention nécessaire pour atteindre le taux de couverture souhaité, puis soumet un plan à l'approbation du ministère. Enfin, la loi 2005-023 exige la transparence de la gestion des fonds pour le service universel et établit que l'OMERT doit gérer lesdits fonds séparément des fonds de l'agence³⁷.

³² Lesotho (2000) "Lesotho Communications Authority Act" amendée, Lesotho Government Gazette Extraordinary Vol XLV No 42, 9 juin 2000, 48.

³³ Loi n° 2005-023, art.5.

³⁴ Loi n° 2005-023, art.9.

³⁵ Loi n° 2005-023, art. 35 (2).

³⁶ Loi n° 2005-023, art.24.

³⁷ Loi n° 2005-023, art. 7 (4).

Coordination de la politique: *le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).*

La loi n° 2005-023 stipule que le ministère des Télécommunications est responsable de l'élaboration des plans et cadres du développement sectoriels, conformément aux lignes directrices nationales, et lui impose de faciliter leur mise en œuvre au profit de l'industrie et d'autres secteurs identifiés par d'autres services³⁸.

Gamme de services: *le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.*

Les dispositions de la loi et du décret relatifs à l'accès et au service universels ciblent en particulier les réseaux de téléphonie publique³⁹. Cependant, selon l'article 23 al.4 de la Loi 2005-023 du 17 octobre 2005, créant un Fonds de développement des télécommunications, l'objectif du Fonds est de contribuer au financement du développement des télécommunications et des TIC, ainsi que desdits services dans les zones mal et non desservies. La Loi prévoit que le Fonds peut financer l'extension de l'infrastructure des TIC et des télécommunications, des études de faisabilité et le développement des services nécessaires à la mise en œuvre d'initiatives clés de développement, comme celles comprises dans le DSRP (Document de Stratégie pour la Réduction de la Pauvreté), le PAM (Plan d'action pour Madagascar) et le PNTIC (Politique nationale TIC)⁴⁰. La Loi et le décret n'empêchent pas les interventions en matière d'UAS de s'étendre à Internet, aux technologies large bande et à la radiodiffusion.

Concertation: *le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.*

L'article 3 du décret relatif au service universel de 2006⁴¹ prévoit que le ministère définit les services d'urgence publics après consultation des services ministériels et sur proposition du régulateur. Le décret inclut également des mécanismes spécifiques par lesquels le ministère consulte le régulateur et les opérateurs, ainsi que d'autres parties prenantes, sur la définition des zones à couvrir, pour permettre notamment aux opérateurs de répondre aux appels d'offres concernant ces projets (droit de premier refus).

Responsabilité: *le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.*

La loi et le décret explicitent clairement la mission du ministère et du régulateur (OMERT) en matière d'accès et de service universels, ainsi que la procédure de sa mise en œuvre. Le décret de 2006 détaille notamment la façon dont le ministère et l'OMERT collaborent à la mise en œuvre de l'accès et du service universels. Le Fonds de développement des télécommunications de Madagascar a été créé en 1999 dans l'objectif de financer l'extension du service téléphonique aux zones mal desservies, en particulier lorsque cette extension ne peut être conduite sans subvention. Les fonds sont affectés communauté par communauté. Les projets spécifiques sont définis par l'OMERT, responsable de la gestion quotidienne du fonds, qui identifie les communautés nécessitant le service et détermine le niveau de subvention nécessaire pour atteindre le taux de couverture souhaité, avant de soumettre un plan à l'approbation du ministère.

³⁸ Loi n° 2005-023, art. 24.

³⁹ Décret 2006-616, art. 3.

⁴⁰ Décret 2006-616, art. 7.

⁴¹ Décret 2006-616.

L'OMERT assume la gestion quotidienne du Fonds. À cette fin, il ouvre des comptes bancaires dédiés à l'hébergement des fonds pour le service universel. Il doit tenir des registres comptables séparés pour les opérateurs du Fonds, qui indiquent la nature et le montant des ressources, des dépenses et des dettes, ainsi que la trésorerie disponible. Les fonds excédentaires sont reportés sur l'exercice suivant⁴². Le ministère des Télécommunications, des postes et des communications supervise la gestion du Fonds par l'OMERT⁴³. Celui-ci doit également soumettre le rapport annuel du Fonds au ministère et le publier. Ce rapport doit inclure une analyse comptable détaillée du Fonds pour l'exercice précédent⁴⁴. La véracité et la conformité des comptes du Fonds avec les normes comptables malgaches doivent être contrôlés par un comptable indépendant. Le Fonds doit être géré séparément des autres fonds de l'OMERT⁴⁵.

1.3.2.6 Malawi

Mandat statutaire: *la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).*

La loi sur les communications du Malawi de 1998 n'évoque pas l'accès et le service universels, attribuant seulement au régulateur la mission très vague de "promouvoir l'accès ouvert à l'information par le biais de services de communication"⁴⁶. La politique gouvernementale de l'époque s'était engagée dans une expansion ambitieuse du réseau de téléphonie fixe⁴⁷, avec des engagements nationaux ultérieurs assurant que la "totalité de la population du pays a accès aux services de télécommunication"⁴⁸. Il reste néanmoins difficile d'estimer la part de cette politique réellement mise en œuvre.

La politique et la législation du Malawi en matière de TIC sont toutefois en cours de révision. La proposition de politique en matière de TIC engage le gouvernement et assure que "dans chaque région du pays, toutes les personnes disposent de moyens raisonnables pour accéder aux services TIC essentiels de manière abordable, dans leur communauté"⁴⁹. La législation en préparation traite largement de l'accès universel⁵⁰.

Bonne gouvernance: *la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels.*

La loi sur les communications du Malawi de 1998 ne prévoit aucune disposition traitant de la gouvernance d'une manière générale ou à propos de l'accès et du service universels.

La législation en préparation prévoit une disposition imposant de consulter les parties prenantes à propos de toute "décision relative à la Loi, ayant un impact important" et une autre créant "un comité consultatif en matière d'accès universel"⁵¹.

⁴² Décret 2006-616, art. 7(4).

⁴³ Décret 2006-616, art. 7 et passim.

⁴⁴ Décret 2006-616, art. 7(6) et (7).

⁴⁵ Décret 2006-616, art. 7(6).

⁴⁶ Malawi (1998) Malawi Communications Act, République de Malawi, Lilongwe.

⁴⁷ Malawi (1998) "Communications Sector Policy Statement", ministère de l'Information, République de Malawi, Lilongwe, août 1998, p 3.

⁴⁸ Malawi (2002) "Communications Sector Policy Statement", ministère de l'Information, République de Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p 6.

⁴⁹ Malawi (nd) "National ICT Policy", version finale, ministère de l'Information, République de Malawi, Lilongwe, disponible en ligne: www.malawi.gov.mw/ict_policy.pdf.

⁵⁰ Malawi (nd) "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République de Malawi, Lilongwe, articles 26 – 29. S'agissant d'un projet de loi susceptible d'évoluer, celui-ci n'est pas commenté plus avant.

⁵¹ Malawi (nd) "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de loi, République du Malawi, Lilongwe, articles 19 (6) et 26.

Coordination de la politique: *le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).*

La loi sur les communications du Malawi de 1998 ne comprend pas d'exigences de coordination nationale des politiques d'accès et de service universels. Il semble qu'aucune coordination n'ait été mise en œuvre. Il existe de nombreuses politiques relatives à l'accès et au service universels⁵² et plus largement aux ICT4D⁵³, bien que le degré de leur mise en œuvre demeure incertain. Le champ d'action de ce dernier semble très large et se présente comme "Une politique en faveur de la réalisation des aspirations de la Vision 2020 à travers le développement, le déploiement et l'exploitation des TIC au sein de l'économie et de la société".

Le projet actuel de politique en matière de TIC et sa vision du Malawi orienté sur les TIC prévoit cependant l'intégration des "TIC pour soutenir la procédure de développement socioéconomique accéléré"⁵⁴.

Gamme de services: *le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.*

La loi sur les communications du Malawi de 1998 ne traite que des télécommunications fixes et de la radiodiffusion. La législation en préparation prévoit une conceptualisation beaucoup plus large de la gamme de services en matière de TIC⁵⁵.

Concertation: *le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.*

La loi sur les communications du Malawi de 1998 impose soit le développement d'une politique en matière d'accès et de service universels, soit la consultation des parties prenantes. La "politique nationale de communication"⁵⁶ est la prérogative exclusive du ministère. La législation en préparation prévoit la création d'un "comité consultatif pour l'accès universel" composé de parties prenantes, afin de conseiller le régulateur sur les programmes d'accès et de service universels, les budgets et les activités⁵⁷.

Responsabilité: *le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.*

La loi sur les communications du Malawi de 1998 ne prévoit pas de responsabilité en matière d'intervention pour l'accès et le service universels, malgré la création d'un régulateur distinct pour le secteur des TIC⁵⁸. La législation en préparation propose de confier au régulateur la mise en œuvre de la politique en matière d'accès et de service universels, sur les recommandations du comité consultatif pour l'accès universel, comme proposé⁵⁹.

⁵² Malawi (2002) Rural Telecommunications Policy 2002, ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, décembre 2002.

⁵³ Malawi (2003) "An Integrated ICT-led Socio-Economic Development Policy For Malawi", République du Malawi, Lilongwe, juin 2003.

⁵⁴ Malawi (nd) "National ICT Policy", version finale, ministère de l'Information, République de Malawi, Lilongwe, disponible en ligne: www.malawi.gov.mw/ict_policy.pdf, p. 8 & 6.

⁵⁵ Malawi (nd) "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe

⁵⁶ Malawi (1998) Malawi Communications Act, République de Malawi, Lilongwe, article 105.

⁵⁷ Malawi (nd) "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe, article 26.

⁵⁸ Malawi (1998) Malawi Communications Act, République de Malawi, Lilongwe, deuxième partie.

⁵⁹ Malawi (nd) "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe, article 26.

1.3.2.7 Maurice

Mandat statutaire: *la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).*

Les bases de la politique de Maurice en matière d'accès universel sont érigées en principe dans l'article 16(a) de la Loi de 2001 sur les TIC, qui stipule que l'objet de l'autorité inclut: "de démocratiser l'accès à l'information en tenant compte de la qualité, de la diversité et de la pluralité dans le choix de services disponibles à travers l'utilisation des technologies d'information et de communication". Par ailleurs, l'autorité chargée des TIC a pour devoir statutaire, au titre des articles 18(1)(w) et 21(1) de la Loi sur les technologies de l'information et de la communication de 2001, de créer et de gérer un Fonds pour le service universel.

Conformément aux recommandations émises par l'autorité au ministère, en janvier 2006, en vertu de l'article 21(3) de la Loi et après plusieurs réunions consultatives rassemblant le ministère et les parties prenantes à cet égard depuis juin 2008, le ministère a préconisé la manière et les bases de la contribution au FSU, conformément aux articles 21(3) et 48 de la Loi. Ladite prescription procède d'une Réglementation publiée au journal officiel sous la référence GN 206 de 2008 avec prise d'effet le 3 octobre 2008.

L'entrée en vigueur de ladite réglementation a entraîné la création d'une structure administrative et la définition de procédures pour la gestion du FSU.

Bonne gouvernance: *la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels.*

La Loi prévoit que l'Autorité est l'organe désigné de gestion du FSU. Il est important de définir pour le FSU une structure de gestion et d'organisation qui, à la fois, s'intègre à l'Autorité, assure la transparence et la responsabilité et préserve l'autonomie.

L'Autorité doit créer un Fonds pour le service universel (FSU) en vertu de l'article 21(1) de la Loi de 2001 sur les TIC. Conformément aux recommandations émises par l'autorité au ministère, en janvier 2006, en vertu de l'article 21(3) de la Loi et après plusieurs réunions consultatives rassemblant le ministère et les parties prenantes, le ministère a préconisé la manière et les bases de la contribution au FSU, conformément aux articles 21(3) et 48 de la Loi. Ladite prescription procède d'une Réglementation publiée au journal officiel sous la référence GN 206 de 2008 avec prise d'effet le 3 octobre 2008.

Coordination de la politique: *le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).*

La Loi sur les TIC stipule que les principaux devoirs de l'Autorité en matière de télécommunication incluent le conseil et l'assistance pour la formulation des politiques nationales eu égard à la réglementation des télécommunications.

La politique nationale sur les télécommunications de 2004 prévoit pour la mise en œuvre du FSU que l'autorité de régulation crée un groupe consultatif, qui représente les opérateurs publics, l'industrie, les associations de consommateurs et les pouvoirs publics, afin d'émettre des suggestions sur l'utilisation et l'exploitation les plus efficaces et efficaces du FSU. Ce groupe consultatif doit également examiner les possibilités d'utilisation desdits fonds pour d'autres projets de services publics en matière de TIC dans des domaines comme l'éducation, la santé et la protection sociale.

Gamme de services: le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.

La Loi de 2001 définit le service universel comme un service d'information et de communication, comprenant un service de télécommunication, que l'Autorité définit comme un service fourni sous couvert de licence dans une zone ou un secteur non ou mal desservis. Les "technologies de l'information et de la communication" désignent celles employées pour recueillir, stocker, utiliser ou envoyer des informations et incluent celles impliquant l'utilisation d'ordinateurs ou tout système de télécommunication⁶⁰.

Concertation: le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.

La loi ne prévoit pas de telles dispositions.

Responsabilité: le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.

L'Autorité doit créer un Fonds pour le service universel (FSU) en vertu de l'article 21(1) de la Loi de 2001 sur les TIC. La consultation de février 2004 à propos du FSU proposait (et cette structure a été confirmée par le rapport national de la CRASA de 2009)⁶¹ que la structure de gestion soit composée des entités suivantes:

- Conseil d'administration de l'Autorité chargée des TIC, créé par la loi;
- Conseil consultatif fournissant aux dirigeants du FSU des suggestions et des idées en matière de projets prioritaires, de plans opérationnels, d'objectifs et de questions clés. Il regroupe des représentants sectoriels nommés, des représentants du gouvernement et des institutions publiques, notamment celles les plus impliquées dans les activités du Fonds, ainsi que des opérateurs publics et des représentants des consommateurs;
- administrateur du Fonds responsable de la supervision de toutes les activités;
- gestionnaire de projets chargé d'analyser le marché, d'élaborer des propositions de plans de projets et d'assurer la liaison avec les bénéficiaires du financement du FSU pendant les phases de mise en œuvre et d'évaluation des projets approuvés;
- chargés de liaison: appartenant à l'Autorité (ingénieurs, juristes, comptable, économiste, etc.) et apportant à la direction un appui professionnel et des ressources dans leur domaine respectif.

1.3.2.8 Mozambique

Mandat statutaire: la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).

Le chapitre V de la Loi sur les télécommunications (Lei das Telecomunicações – Lei no 8/2004⁶²) donne clairement mandat pour traiter l'accès universel et donne au gouvernement la mission d'assurer l'existence et la disponibilité d'un accès universel aux services de télécommunications.

⁶⁰ Loi sur les technologies de l'information et de la communication de 2001, article 2.

⁶¹ Rapport national de l'ICTA de 2009 pour la CRASA, disponible ici:

www.icta.mu/documents/publications/CRASA_Country_Report-Mauritius_300409.pdf.

⁶² Disponible à: www.incm.gov.mz/legislacao.html.

La stratégie de télécommunication approuvée par le décret 64/2006 stipule également que l'accès non discriminatoire aux services de l'information et de la télécommunication est un droit des citoyens.

Bonne gouvernance: *la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels.*

Les articles 38 et 40 prévoient la gouvernance du service universel et des fonds et imposent au régulateur, l'INCM, de fixer des objectifs annuels pour les services offerts, de définir des projets tous les deux ans, de subventionner des projets par le biais d'appels d'offres et de solliciter et de recevoir des propositions de projets de tiers à leur propre initiative ou par consultation publique.

L'article 39 prévoit également que toute obligation imposée aux détenteurs de licence doit être proportionnelle et transparente.

Coordination de la politique: *le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).*

L'article 38 de la loi sur les télécommunications stipule que le gouvernement est responsable et doit s'assurer de l'existence et de la disponibilité de l'accès au service universel des télécommunications au Mozambique, mais ne donne aucun détail sur les besoins de coordination des politiques.

Gamme de services: *le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.*

La loi ne prévoit que la fourniture de services de téléphonie de base et les limite au service de téléphonie fixe et mobile (article 38(2) et (3).) La stratégie de télécommunication de 2006 inclut également Internet dans sa définition des services de télécommunication de base.

Concertation: *le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.*

L'article 38 de la loi sur les télécommunications stipule que le gouvernement est responsable et doit s'assurer de l'existence et de la disponibilité de l'accès au service universel des télécommunications au Mozambique et impose au régulateur, l'INCM, de définir des objectifs annuels et des projets pour atteindre l'accès au service universel des télécommunications.

Responsabilité: *le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.*

Le chapitre V de la loi sur les télécommunications stipule que le gouvernement est responsable et doit s'assurer de l'existence et de la disponibilité de l'accès au service universel des télécommunications au Mozambique et impose au régulateur, l'INCM, de définir des objectifs annuels et des projets pour atteindre l'accès au service universel des télécommunications. Le décret 69/2006 stipule que la gestion du Fonds pour le service universel incombe à l'INCM.

1.3.2.9 Namibie

Mandat statutaire: *la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).*

La politique nationale en matière de TIC de 2009 présente clairement une vision visant à assurer "l'accès universel aux installations d'information et de communication (services de téléphonie, Internet et multimédia) à toutes les communautés de Namibie"⁶³. Cette vision est reprise dans la politique nationale de télécommunications, qui stipule que "tous les prestataires de télécommunications doivent contribuer à fournir le service universel afin d'atteindre les objectifs de développement du gouvernement de Namibie"⁶⁴. L'article spécifique traitant de l'accès et du service universels de la nouvelle loi sur les communications lui donne également une existence juridique⁶⁵.

Bonne gouvernance: la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels

La loi sur les communications de 2009 impose au régulateur d'élaborer en priorité des "dispositions procédurales" afin de régir les questions de la création des règles et de la réglementation, de la transparence et de la consultation des parties prenantes⁶⁶. Cela doit spécifiquement inclure la prise en compte des fonds dans le FSU⁶⁷.

Coordination de la politique: le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).

La loi sur les communications de 2009 ne prévoit aucune disposition exigeant la coordination nationale des politiques. Cependant, la politique-cadre nationale en matière de TIC vise à définir une vision politique intégrée des TIC comme "le secteur primordial du développement économique du pays d'ici 2030"⁶⁸. En outre, les parties prenantes se sont regroupées au sein d'une organisation, ICT Alliance of Namibia (Alliance TIC en Namibie), qui œuvre avec le gouvernement au développement, à la croissance et à la conduite éthique de la société des technologies de l'information et de la communication en Namibie. L'ICT Alliance a aidé le gouvernement en lui fournissant des conseils pour former le ministère des Technologies de l'information et de la communication. Le ministère des Technologies de l'information et de la communication a également étroitement collaboré avec l'ICT Alliance, entre autres, à la rédaction de la loi sur les communications. L'ICT Alliance assiste également le ministère des Technologies de l'information et de la communication dans ses efforts visant à réduire la fracture numérique et à développer un meilleur accès public aux TIC dans les zones rurales de Namibie.⁶⁹

⁶³ Namibie (2009) "Overarching Information Communications Technology (ICT) Policy for the Republic of Namibia 2009", ministère des TIC, Windhoek, 18 février 2009, p. 13, disponible en ligne: http://209.88.21.36/opencms/export/sites/default/grnnet/MIB/Legislation/policies/NMICT_Overarching_Policy_incl_Postal_v15.pdf.

⁶⁴ Namibie (2009) "Telecommunications Policy for the Republic of Namibia, ministère des TIC, Windhoek, 18 février 2009, p. 15, disponible en ligne: http://209.88.21.36/opencms/export/sites/default/grnnet/MIB/Legislation/policies/NMICT_Telecommunications_Policy_18_February_2009_v10.pdf.

⁶⁵ Namibie (2009) "Loi sur les communications de 2009", Loi n° 8 de 2009, "Government Gazette of the Republic of Namibia", No. 4378, 16 novembre 2009, Quatrième Partie, articles 56 à 58. Cette loi n'est pas encore entrée en vigueur.

⁶⁶ Namibie (2009) "Loi sur les communications de 2009", Loi n° 8 de 2009, "Government Gazette of the Republic of Namibia", No. 4378, 16 novembre 2009, articles 30 à 32.

⁶⁷ Namibie (2009) "Loi sur les communications de 2009", Loi n° 8 de 2009, "Government Gazette of the Republic of Namibia", No. 4378, 16 novembre 2009, articles 22(3).

⁶⁸ Namibie (2009) "Overarching Information Communications Technology (ICT) Policy for the Republic of Namibia 2009", ministère des TIC, Windhoek, 18 février 2009, p. 3, disponible en ligne: http://209.88.21.36/opencms/export/sites/default/grnnet/MIB/Legislation/policies/NMICT_Overarching_Policy_incl_Postal_v15.pdf.

⁶⁹ Alliance TIC, disponible en ligne: www.ictalliance.org/na/.

Gamme de services: *le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.*

La politique nationale en matière de TIC stipule clairement que le service et l'accès universel dépassent la téléphonie et incluent au minimum "Internet et les services multimédias"⁷⁰. La loi sur les communications de 2009 donne pour mandat au régulateur de définir les "services de télécommunications" (la radiodiffusion est ainsi précisément exclue de l'accès et du service universels) relevant de du champ d'application de l'accès et du service universels⁷¹.

Concertation: *le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.*

La concertation au titre de l'accès et du service universels par le biais d'une "procédure d'élaboration de règlement" n'est obligatoire que pour la définition de la gamme de services relevant du champ d'application de l'accès et du service universels⁷².

Responsabilité: *le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.*

La loi sur les communications de 2009 définit clairement le mandat du régulateur en termes d'OSU et de FSU, ainsi que pour les rapports publics annuels par le biais d'un "rapport sur le service universel"⁷³.

1.3.2.10 Seychelles

Mandat statutaire: *la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).*

La Loi de 1999⁷⁴ définit le service universel comme un service de télécommunications selon la définition du ministère: un service à fournir par un détenteur de licence au profit d'une zone ou d'une communauté non ou mal desservie à cet égard. La loi stipule également que le ministère est responsable de la surveillance et de la supervision générales de toutes les questions relatives à la radiodiffusion et aux télécommunications et doit faire appliquer les dispositions de la loi. Dans ce contexte, la troisième partie prévoit l'administration de la loi par le ministère et fixe entre autres objectifs la défense des intérêts des consommateurs, la promotion et la préservation de la concurrence entre les prestataires de service et l'accomplissement des objectifs du service universel.

Bonne gouvernance: *la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels.*

La loi ne prévoit aucune disposition en matière de principes de bonne gouvernance. La politique en matière de TIC prévoit toutefois, à titre de prérequis important à la mise en œuvre de la Politique

⁷⁰ Namibie (2009) "Overarching Information Communications Technology (ICT) Policy for the Republic of Namibia 2009", ministère des TIC, Windhoek, 18 février 2009, p. 13, disponible en ligne: http://209.88.21.36/opencms/export/sites/default/grnnet/MIB/Legislation/policies/NMICT_Overarching_Policy_incl_Postal_v15.pdf.

⁷¹ Namibie (2009) "Loi sur les communications de 2009", Loi n° 8 de 2009, "Government Gazette of the Republic of Namibia", No. 4378, 16 novembre 2009, articles 57(1).

⁷² Namibie (2009) "Loi sur les communications de 2009", Loi n° 8 de 2009, "Government Gazette of the Republic of Namibia", No. 4378, 16 novembre 2009, articles 57(1).

⁷³ Namibie (2009) "Loi sur les communications de 2009", Loi n° 8 de 2009, "Government Gazette of the Republic of Namibia", No. 4378, 16 novembre 2009, articles 58.

⁷⁴ Broadcasting and Telecommunication Act 1999, article 2.

nationale en matière de TIC, qu'il existe un dialogue constant et significatif entre le gouvernement et les parties prenantes⁷⁵.

Coordination de la politique: *le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).*

La loi ne prévoit aucune disposition relative à la coordination des politiques. La politique en matière de TIC stipule toutefois que les TIC constituent à la fois un secteur spécifique et un domaine transsectoriel. Cette caractéristique de transversalité est l'un des principaux critères justifiant la nécessité d'une politique nationale en matière de TIC cohérente, harmonisée et globale. La politique prévoit donc que toute politique nationale en matière de TIC doit tenir compte des autres politiques sectorielles concernées⁷⁶. Elle se définit également comme une démarche nationale visant à harmoniser, coordonner et intégrer toutes les initiatives relatives aux TIC poursuivant un ensemble d'objectifs commun. Il est impératif que tous les partenaires et toutes les parties prenantes de la politique dirigent leurs efforts dans la même direction pour que les objectifs politiques soient atteints.

Gamme de services: *le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.*

La loi ne prévoit aucune disposition spécifique concernant la gamme de services à fournir, à l'exception de l'article 34, qui prévoit que toute personne assurant un service de télécommunications doit fournir un service d'annuaire de ses abonnés au ministère ou à toute autre personne selon les instructions du ministère, et de l'article 36, qui prévoit que le ministère peut, en cas d'urgence, ordonner à toute personne fournissant un service de radiodiffusion ou de télécommunications d'accorder la priorité à la transmission de tout message ou de toute information définis par ladite ordonnance.

Concertation: *le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.*

La loi ne prévoit aucune disposition relative à la concertation. La politique en matière de TIC reconnaît qu'il est impératif que tous les partenaires et toutes les parties prenantes de la politique dirigent leurs efforts dans la même direction pour que les objectifs politiques soient atteints.⁷⁷

Responsabilité: *le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.*

L'article 28 de la loi prévoit l'existence d'un "fonds des télécommunications pour le service universel" administré par le ministère.

1.3.2.11 Afrique du Sud

Mandat statutaire: *la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).*

Dès le départ, l'accès et le service universels occupent le premier plan de la politique en matière de TIC, définissant "un objectif particulier...pour équilibrer la fourniture de services de télécommunications universels de base dans les communautés rurales et urbaines défavorisées, par le biais de la fourniture de

⁷⁵ ICT Policy, article 1.1, p. 2.

⁷⁶ ICT Policy, article 1.1, p. 2.

⁷⁷ ICT Policy, article 1.1, p. 3.

services d'information avancés capables de satisfaire les besoins d'une économie sud-africaine en plein essor⁷⁸. La Loi sur les communications électroniques de 2006 définit donc parmi ses objectifs prioritaires la nécessité de "promouvoir la fourniture universelle de réseaux et de services de communications électroniques et la connectivité pour tous"⁷⁹. La loi poursuit en définissant le cadre juridique régissant les tâches de l'Agence pour l'accès et le service universels en Afrique du Sud, ainsi que le fonctionnement du Fonds pour l'accès et le service universels⁸⁰.

Bonne gouvernance: la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels.

L'Agence pour l'accès et le service universels est partiellement indépendante, étant supervisée par un conseil nommé par le ministère et chargée de remplir son mandat statutaire "conformément à toute politique émise par le ministère"⁸¹. La concertation avec les parties prenantes afin d'"assurer] la meilleure participation publique possible" est imposée pour définir l'accès et le service universels, au titre desquels le régulateur "doit passer en revue et mettre à jour, au moins une fois par semestre, la définition des zones mal desservies et la liste des zones mal desservies concernées, éligibles aux paiements pour la construction" du FSU. La loi ne prévoit aucune autre exigence de bonne gouvernance, hormis celle qui stipule que l'Agence pour l'accès et le service universels est régie, comme les organismes similaires, par la loi de 2000 sur la promotion de la justice administrative.⁸²

Coordination de la politique: le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).

Si la loi attribue la responsabilité politique globale au ministère des Communications, qui "est en droit d'élaborer des politiques sur les sujets de politique nationale applicables au secteur des TIC, conformément aux objectifs de [ladite] Loi"⁸³, elle ne contient aucune exigence particulière de coordination de l'accès et du service universels avec les autres politiques.

Gamme de services: le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.

La loi sur les communications électroniques de 2006 définit explicitement que l'accès et le service universels incluent "les services de réseau de communications électroniques, les services de communications électroniques et les services de radiodiffusion". C'est une définition très vaste englobant la radiodiffusion et l'"émission, la transmission ou la réception des informations, y compris sans s'y

⁷⁸ ICT Policy, article 1.1, p. 3.

⁷⁹ République d'Afrique du Sud (1996) "White Paper on Telecommunications Policy", ministère des Postes, des télécommunications et de la radiodiffusion, République d'Afrique du Sud, Pretoria, p. 1.

⁸⁰ République d'Afrique du Sud (2005) "Electronic Communications Act" n° 36 de 2005 (amendé), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, Section 2 (c). L'UAS dominait également la législation précédente, la loi sur les télécommunications de 1996.

⁸¹ République d'Afrique du Sud (2005) "Electronic Communications Act" n° 36 de 2005 (amendé), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, Sections 80 & 81.

⁸² République d'Afrique du Sud (2000) Promotion of Administrative Justice Act, loi n° 3 de 2000 (amendée, 2008), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: (non amendée): www.info.gov.za/gazette/acts/2000/a3-00.pdf.

⁸³ République d'Afrique du Sud (2005) Electronic Communications Act, n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 3(1).

limiter, la voix, le son, les données, le texte, la vidéo, l'animation, les présentations visuelles, les images fixes et animées, les signaux ou une combinaison de ces éléments par le biais du magnétisme, de la radio ou d'autres ondes électromagnétiques, optiques ou de systèmes électromagnétiques".

Concertation: *le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.*

La loi sur les communications électroniques de 2006 n'impose aucune obligation particulière de développement de politique globale pour l'accès et le service universels, ni au ministère ni à l'Agence pour l'accès et le service universels. Cette dernière a pour seul mandat de vérifier la participation des parties prenantes "au mieux" lors de la définition de l'accès et du service universels.⁸⁴

Responsabilité: *le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.*

Le partage des responsabilités avec l'Agence pour l'accès et le service universels est relativement complexe et mal défini. Elle est supervisée par un conseil directement nommé par le ministère, sans procédure publique. Elle doit agir "en conformité avec toute politique émise par le ministère" et l'administration du FSU est "soumise au contrôle et à la conformité avec les instructions du ministère"⁸⁵. Par ailleurs, l'agence doit également "informer le [régulateur] de toute question relative à l'accès et au service universels"⁸⁶.

1.3.2.12 Swaziland

Mandat statutaire: *la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).*

L'article 3 de la Loi sur les communications électroniques du Swaziland de 2010⁸⁷ définit le service universel comme l'ensemble de services minimum d'une qualité particulière accessible à tous les utilisateurs indépendamment du lieu géographique et à un prix abordable au regard des spécificités nationales, comme défini par la réglementation relevant de la présente loi.

L'article 30 stipule que les services à fournir incluent: (a) la fourniture d'une connexion au réseau de téléphonie publique dans un lieu fixe à un prix abordable, sur demande. Cette connexion doit permettre aux utilisateurs finaux d'émettre et de recevoir des appels locaux et internationaux, des télécopies et des données, avec un débit offrant un accès fonctionnel à Internet, en tenant compte des technologies dominantes utilisées par la majorité des abonnés et de la faisabilité technologique; (b) la fourniture d'un annuaire exhaustif des abonnés sous une forme validée par la Commission, imprimée ou électronique selon le choix de la Commission et mis à jour au moins une fois par an; (c) la fourniture d'un service complet de renseignements téléphoniques; (d) la fourniture de publiphones en nombre suffisant pour répondre aux besoins raisonnables des utilisateurs finaux en termes de couverture géographique, de nombre de téléphones, d'accessibilité desdits téléphones aux utilisateurs handicapés et de qualité de service et (e) l'introduction de mesures spécifiques pour les utilisateurs handicapés et à faibles revenus⁸⁸.

⁸⁴ République d'Afrique du Sud (2005) Electronic Communications Act, n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 1.

⁸⁵ République d'Afrique du Sud (2005) Electronic Communications Act, n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 80, 81 et 87(4).

⁸⁶ République d'Afrique du Sud (2005) Electronic Communications Act, n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 82(4)(f).

⁸⁷ Swaziland Electronic Communications Bill, 2010 disponible en ligne: www.gov.sz/.

⁸⁸ Swaziland Electronic Communications Bill, 2010, article 30.

Bonne gouvernance: la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels.

La loi ne prévoit aucune disposition concernant la concertation avec les parties prenantes. L'article 29 de la loi de 2010 exige de la Commission qu'elle élabore, en consultation avec le ministère, des objectifs annuels dans le but de s'assurer que les services de la qualité convenue sont accessibles à tous les utilisateurs finaux dans le Royaume du Swaziland, y compris aux utilisateurs handicapés, indépendamment du lieu géographique et à un prix abordable au regard des spécificités nationales. La loi exige également de la Commission qu'elle détermine la démarche la plus efficace et la plus appropriée pour garantir la mise en œuvre du service universel.

L'article 31(3) mentionne également la transparence, s'appliquant à la nomination d'un détenteur de licence pour fournir le service universel dans les zones mal desservies. Cet article stipule que la Commission doit adopter une procédure de nomination non discriminante, transparente, objective et efficiente, n'excluant d'emblée aucun détenteur de licence de ladite nomination. La procédure de nomination adoptée doit garantir que les obligations de service universel sont satisfaites de manière rentable.

Coordination de la politique: le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).

L'article 6 de la loi sur les communications électroniques de 2010 prévoit que dans l'exercice de ses fonctions, y compris dans la définition d'une stratégie nationale pour les communications électroniques ou d'une politique de promotion de l'accès et du service universel, le ministère est en droit d'exiger des informations d'autres ministères et d'établir une coordination avec lesdits ministères, la Commission et d'autres parties prenantes, selon le besoin; il doit également informer la Commission de la politique gouvernementale à appliquer au secteur et s'assurer de la mise en œuvre des politiques⁸⁹.

Le processus de développement de la Politique et du plan d'infrastructure nationale de l'information et de la communication vise à reconnaître les domaines dans lesquels les TIC pourraient effectivement participer à la vision que présentent la Stratégie de développement nationale et la Déclaration politique de transformation, qui intègrent également d'autres initiatives gouvernementales, comme le Programme de responsabilisation économique et de développement, le Plan d'action et stratégie de réduction de la pauvreté, le Programme de gestion du secteur public, le Programme de restructuration fiscale, les objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) et le plan d'action pour le Millénaire. Les objectifs exposés dans les stratégies susmentionnées seront difficiles à atteindre en l'absence d'une politique nationale en matière de TIC.

Gamme de services: le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.

Malgré l'absence de référence à la technologie large bande ou à la radiodiffusion en sus des services de téléphonie fixe et mobile, l'article 30(1)(a) de la loi sur les communications électroniques de 2010 prévoit que les services offerts incluent la fourniture d'une connexion au réseau de téléphonie public dans un lieu fixe, à un coût abordable et sur demande. Cette connexion doit permettre aux utilisateurs finaux d'émettre et de recevoir des appels locaux et internationaux, des télécopies et des données, avec un débit offrant un accès fonctionnel à Internet, en tenant compte des technologies dominantes utilisées par la majorité des abonnés et de la faisabilité technologique⁹⁰.

⁸⁹ Swaziland Electronic Communications Bill, 2010, article 6.

⁹⁰ Swaziland Electronic Communications Bill, 2010, article 30(1)(a), disponible en ligne: www.gov.sz.

Concertation: *le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.*

L'article 5 de la loi sur les communications électroniques de 2010 exige du ministère qu'il définisse la stratégie nationale sectorielle des communications électroniques, y compris ses plans de développement et d'expansion. Elle exige également qu'il définisse et contrôle la politique de promotion de l'accès et du service universels dans le Royaume du Swaziland afin d'élargir la couverture des communications électroniques et de satisfaire les besoins de développement économique et social du pays. L'article 33 exige de la Commission qu'elle fixe, en consultation avec le ministère, des objectifs annuels dans le but de s'assurer que les services de la qualité convenue sont accessibles à tous les utilisateurs finaux dans le Royaume du Swaziland, y compris aux utilisateurs handicapés, indépendamment du lieu géographique et à un prix abordable au regard des spécificités nationales.

Responsabilité: *le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.*

L'article 29(2) de la loi sur les communications électroniques de 2010 exige de la Commission qu'elle détermine la démarche la plus efficace et la plus appropriée pour garantir la mise en œuvre du service universel.

L'article 30(2) autorise la Commission à prendre des décisions, à émettre des lignes directrices ou à recommander des réglementations au ministère en rapport avec les droits et les obligations des opérateurs, tel que défini par la loi, y compris les dispositions relatives au tarif et à la qualité des services.

L'article 7 de la loi sur la Commission des communications du Swaziland de 2010⁹¹ prévoit que la Commission préconise au ministère une politique pour un programme d'accès ou de service universels et administre ledit programme, selon que de besoin.

1.3.2.13 République-Unie de Tanzanie

Mandat statutaire: *la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).*

La Politique nationale sur les technologies de l'information et des communications (TIC) de 2003 considérait l'accès universel comme un thème politique majeur pour la Tanzanie. La politique nationale en matière de TIC devait donc comporter des dispositions "pour offrir l'accès aux zones isolées du pays et aux zones urbaines mal desservies". La loi sur l'accès et le service universels en matière de communications de 2006, promulguée le 5 janvier 2007, traite du concept de service universel et définit le cadre juridique pour créer un FSU en Tanzanie, le Fonds pour l'accès et le service universels en matière de communications.

Bonne gouvernance: *la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels.*

La loi sur l'autorité de régulation des communications de Tanzanie prévoit un certain nombre de dispositions de bonne gouvernance, certaines d'ordre général et d'autres plus spécifiques à l'accès et au service universels. Elles exigent notamment de mener une enquête publique avant toute décision d'"attribuer, de renouveler ou de révoquer une licence assortie d'une période d'exclusivité ou d'une obligation de service universel" ou avant d'adopter tout "code de conduite". La loi impose également une procédure de consultation annuelle "des personnes et organisations que le [régulateur] estimera

⁹¹ Swaziland Communications Commission Act, 2010, disponible en ligne: www.gov.sz.

nécessaire ou souhaitable de consulter afin d'exercer efficacement ses fonctions". En outre, un "registre public" des informations et décisions de réglementation doit être tenu et mis à disposition.

Coordination de la politique: le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).

Bien que la loi ne prévoise pas d'obligation légale globale de coordonner les politiques d'accès et de service universels, le régulateur doit "créer et maintenir un système de coordination, de coopération et de concertation" avec le régulateur chargé de la radiodiffusion et tout autre organisme similaire.

Gamme de services: le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.

La loi définit les services universels comme "un ensemble de services minimum d'une qualité particulière accessible à tous les utilisateurs indépendamment du lieu géographique et à un prix abordable au regard des spécificités nationales." Les services de communication sont, à leur tour, définis comme incluant les services relatifs "aux communications ou aux contenus postaux ou électroniques", que l'on pourrait raisonnablement considérer comme incluant la radiodiffusion, Internet et les technologies large bande.

Concertation: le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.

La loi sur l'accès et le service universels en matière de communications de 2006 n'impose aucune obligation d'élaboration d'une politique nationale globale en matière d'accès et de service universels.

Responsabilité: le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.

La loi sur l'accès et le service universels en matière de communications de 2006 confie la responsabilité d'un éventail de questions et d'interventions en matière d'accès et de service universels au FSU. Celui-ci est supervisé par un conseil composé de représentants des parties prenantes et du gouvernement et dirigé par un gestionnaire nommé par le conseil.

1.3.2.14 Zambie

Mandat statutaire: la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).

Bien que la politique de la Zambie en matière de TIC adoptée en 2006 reconnaisse la nécessité d'"élaborer des objectifs et des stratégies d'accès et de service universels pour les télécommunications, la radio et la télévision en milieu rural"⁹², l'UAS n'est pas la pierre angulaire de la politique en matière de TIC. Dans le même esprit, bien que la loi comporte un article traitant de la création d'un fonds pour l'accès et le service universel et des fonctions réglementaires associées⁹³, l'UAS ne fait pas partie des principales missions du régulateur.

⁹² Zambie (2006) "National Information and Communication Technology Policy", ministère des Communications et du transport, Lusaka, avril 2006, p. 12.

⁹³ Zambie (2009) "The Information And Communication Technologies Act", loi n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, partie VIII.

Bonne gouvernance: *la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels.*

La loi sur les TIC de 2009 ne prévoit aucune disposition en matière de principes de bonne gouvernance, que ce soit d'ordre général ou en rapport avec les dispositions concernant l'UAS.

Coordination de la politique: *le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).*

La loi sur les TIC de 2009 n'exige aucune coordination ni intégration des politiques. Cependant, la politique sur les TIC de 2009 vise à fournir une vision exhaustive du rôle des TIC dans le développement socio-économique:

adoption et utilisation des TIC comme moyens permettant de réduire la fracture de développement [comme] un facilitateur de la création d'une société centrée sur l'information où chacun peut créer, utiliser et partager des informations et des compétences améliorant la productivité, la compétitivité et la croissance économique durable⁹⁴.

En outre, la politique identifie 13 axes majeurs interdépendants de la politique en matière de TIC: "ressources humaines; éducation; accès, média, contenu et culture; secteur des TIC; infrastructure des télécommunications; cyberadministration; commerce électronique ; agriculture; santé; tourisme, environnement et ressources naturelles; jeunes et femmes; cadre juridique et réglementaire; sécurité de la société de l'information"⁹⁵

Gamme de services: *le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.*

La loi sur les TIC de 2009 donne pour mission au régulateur de "promouvoir la disponibilité et l'usage à grande échelle des réseaux et des services de communications électroniques dans toute la Zambie"⁹⁶. Ces réseaux et services sont largement définis ailleurs et incluent Internet, les technologies large bande et la radiodiffusion, "les réseaux satellitaires, les réseaux fixes avec commutation de circuits ou de paquets, Internet, les réseaux terrestres mobiles, les systèmes électriques câblés, dans la mesure où ils servent à transmettre les signaux, les réseaux utilisés pour la radiodiffusion sonore et télévisuelle et les réseaux de télévision par câble"⁹⁷.

Concertation: *le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.*

La loi sur les TIC de 2009 n'exige pas du ministère qu'il développe une telle politique ni qu'il s'engage dans la concertation avec les parties prenantes. La politique sur les TIC de 2006 prévaut en réalité sur celle de 2009.

⁹⁴ Zambie (2006) "National Information and Communication Technology Policy", ministère des Communications et du transport, Lusaka, avril 2006, p. 1

⁹⁵ Zambie (2006) "National Information and Communication Technology Policy", ministère des Communications et du transport, Lusaka, avril 2006.

⁹⁶ Zambie (2009) "The Information And Communication Technologies Act", loi n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, 70(2).

⁹⁷ Zambie (2009) "The Information And Communication Technologies Act", loi n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, 2(1)(d).

Responsabilité: *le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.*

La loi sur les TIC de 2009 confie la responsabilité du FSU et des fonctions réglementaires associées au régulateur, ZICTA⁹⁸.

1.3.2.15 Zimbabwe

Mandat statutaire: *la loi prévoit un mandat statutaire clair permettant de soutenir ou de traiter le concept de l'accès et du service universels (UAS).*

La loi du Zimbabwe sur les télécommunications et la poste de 2000 prévoit la création d'un fonds pour le service universel et l'imposition de certaines obligations de service universel aux détenteurs de licence⁹⁹ et donne mandat au régulateur de "s'assurer de la fourniture de services postaux et de télécommunications suffisants, à l'échelle nationale et internationale, au Zimbabwe"¹⁰⁰. Dans le même esprit, la loi sur les services de radiodiffusion de 2001 crée, entre autres, un fonds de promotion de l'accès aux services de radiodiffusion et impose une obligation de radiodiffusion de service public¹⁰¹.

Il existe une loi ultérieure à la politique sur les TIC de 2005, mais qui n'est pas encore publique.

Bonne gouvernance: *la loi prévoit les principes de bonne gouvernance: la transparence, l'indépendance de l'organisme chargé de l'UAS, la consultation des intervenants à propos de la définition, la révision périodique des cibles et des obligations en matière d'accès et de service universels.*

La loi sur les services postaux et les télécommunications de 2000 et celle sur les services de radiodiffusion de 2001 ne prévoient aucun principe de bonne gouvernance, ni d'ordre général, ni en rapport avec l'accès et le service universels. L'indépendance des deux régulateurs est en quelque sorte limitée, car le ministère est en mesure d'annuler les décisions du régulateur des télécommunications qui ne seraient pas dans l'"intérêt national"¹⁰² et d'orienter le régulateur de la radiodiffusion afin qu'il "modifie ou révoque toute norme [d'émission]"¹⁰³.

Coordination de la politique: *le mandat statutaire prévoit la coordination des politiques à l'échelle nationale (la politique en matière d'accès et de service universels est coordonnée avec l'ICT4D, l'ICT4E, les stratégies nationales de réduction de la pauvreté, les OMD, les cyberstratégies, etc.).*

La loi sur les services postaux et les télécommunications de 2000 et celle sur les services de radiodiffusion de 2001 ne prévoient aucune coordination nationale ni intégration des politiques relatives à l'accès et au service universels.

Il existe une loi ultérieure à la politique sur les TIC de 2005, mais qui n'est pas encore publique.

⁹⁸ Zambie (2009) "The Information And Communication Technologies Act", loi n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, articles 70 à 72.

⁹⁹ Zimbabwe (2000) "Postal and Telecommunications Act", chapitre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, articles 72 à 79 et 94.

¹⁰⁰ Zimbabwe (2000) "Postal and Telecommunications Act", chapitre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, articles 4 (1)(a).

¹⁰¹ Zimbabwe (2001) "Broadcasting Services Act", chapitre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, articles 28 – 35 et 39.

¹⁰² Zimbabwe (2000) "Postal and Telecommunications Act", chapitre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 26.

¹⁰³ Zimbabwe (2001) "Broadcasting Services Act", chapitre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 25.

Gamme de services: *le mandat statutaire et le cadre institutionnel prévoient des services tels qu'Internet et les services large bande et de radiodiffusion, en plus des services vocaux par téléphonie fixe et mobile.*

La loi sur les services postaux et les télécommunications de 2000 couvre la téléphonie fixe et mobile, Internet, la messagerie électronique, et les services de lignes louées¹⁰⁴. La loi sur les services de radiodiffusion de 2001 régit une large gamme de services de radiodiffusion commerciaux, communautaires et sur abonnement, terrestres, satellitaires ou par Internet¹⁰⁵.

Concertation: *le mandat statutaire exige clairement du ministère qu'il développe une politique d'accès et de service universels après consultation avec les parties prenantes concernées.*

La loi sur les services postaux et les télécommunications de 2000 et celle sur les services de radiodiffusion de 2001 ne prévoient aucune disposition exigeant du ministère qu'il développe la politique nationale en matière d'accès et de service universels par le biais d'une procédure de consultation des parties prenantes.

Responsabilité: *le mandat statutaire donne une mission claire au régulateur ou identifie clairement l'organisme désigné pour la mise en œuvre de la politique d'accès et de service universels et définit son mandat.*

La loi sur les services postaux et les télécommunications de 2000 et celle sur les services de radiodiffusion de 2001 donnent mandat à leur régulateur respectif dans les domaines du financement de l'UAS et des obligations de service universel, sans confier particulièrement de mission UAS globale plus vaste.

1.4 Etudes de cas internationales

1.4.1 COMESA

Les Lignes directrices de la politique en matière d'accès et de service universels établies par la COMESA en 2004 prévoient que la politique commune en matière de TIC pour les pays de la COMESA adoptée en mars 2003 pose les fondements des initiatives visant à améliorer la disponibilité et l'accessibilité des services TIC, tout en garantissant l'accès universel à ces services. Elle prévoit également que les lignes directrices développent les principes et les stratégies à l'usage des régulateurs, des opérateurs et des autres acteurs de la promotion de l'accès et du service universels en matière de TIC¹⁰⁶.

Les lignes directrices stipulent également que l'objectif de l'accès et du service universels doit être la promotion de l'utilisation des applications TIC dans les programmes sociaux, culturels et économiques afin d'améliorer le niveau de vie des communautés locales, notamment dans les zones rurales dans les secteurs de la cybersanté, du cyberenseignement, du cyberapprentissage, de la cybergouvernance et du commerce électronique. Elles invitent par ailleurs les Etats membres à concevoir des stratégies assurant l'interdépendance des interventions.

1.4.2 CEDEAO

L'Acte additionnel de la CEDEAO A/SA.6/01/07 relatif à l'accès universel/service universel ("l'Acte") adopté par les chefs d'Etat de la CEDEAO en janvier 2007 définit le service universel comme l'accès à un

¹⁰⁴ Zimbabwe (2000) "Postal and Telecommunications Act", chapitre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 34.

¹⁰⁵ Zimbabwe (2001) "Broadcasting Services Act", chapitre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 7.

¹⁰⁶ COMESA Policy Guidelines on Universal Service/Access, août 2004.

ensemble de services minimal sur le territoire des Etats membres de la CEDEAO à l'ensemble de la population, indépendamment de la localisation géographique et à des conditions tarifaires abordables¹⁰⁷.

L'Acte invite tous les Etats membres à prendre les dispositions nécessaires afin de:

- décrire une politique nationale qui identifie des objectifs d'accès/service universel appropriés et réalistes, qui prennent en compte les différences entre l'accès universel – accès public aux TIC – et le service universel – accès aux TIC privé ou pour les foyers;
- réaliser des consultations publiques le plus fréquemment possible avec les parties prenantes afin d'identifier leurs besoins et de modifier en conséquence les politiques, la réglementation et les pratiques d'accès/service universel ;
- concevoir les politiques, la réglementation et les pratiques d'accès/service universel pour afin de créer des mesures incitatives pour le secteur privé pour étendre l'accès universel aux services de communications;
- utiliser une approche multidimensionnelle pour résoudre les problèmes posés par l'accès/service universel et profiter des opportunités qui y sont liées, c'est-à-dire, compter sur des stratégies complémentaires pour atteindre les objectifs qui ont été définis;
- établir un cadre de réglementation des télécommunications juste et transparent pour promouvoir l'accès universel aux TIC, en permettant au marché de répondre au maximum à la question de l'accès/service universel et n'intervenir que lorsque le marché a échoué ou qu'il semble se diriger vers un échec. Cela nécessite de:
 - promouvoir les pratiques d'attribution de licences technologiquement neutres qui permettent aux fournisseurs de services d'utiliser la technologie la plus rentable pour fournir les services aux utilisateurs;
 - adopter un cadre d'interconnexion transparent et non discriminatoire et transparent pour lier les tarifs d'interconnexion aux coûts;
 - réduire le poids de la réglementation pour faire baisser les coûts de fourniture des services aux utilisateurs finaux;
 - promouvoir la concurrence pour la fourniture d'une gamme complète de services TIC afin de favoriser l'accès, l'accessibilité financière, la disponibilité et l'utilisation des TIC¹⁰⁸.

En outre, la Loi précise que lorsque les régulateurs et les décideurs doivent intervenir pour faciliter la fourniture de l'accès et du service universels:

- des stratégies d'accès public devraient être examinées en plus des stratégies de service universel privé;
- des stratégies d'établissement de prescriptions et de fourniture de mesures d'incitation (*pay et play*) devraient être employées mais en même temps, lorsque cela est possible, il faudrait inciter les opérateurs à investir dans des régions et pour des populations rurales, éloignées et à faible revenu;
- les pays peuvent utiliser les réforme de la réglementation comme première étape dans le but d'atteindre l'accès universel, en reconnaissant que des prochaines étapes peuvent être nécessaires pour réaliser un accès uniforme aux TIC, c'est-à-dire dans les zones rurales ou pour les utilisateurs avec des besoins spécifiques;

¹⁰⁷ Acte additionnel de la CEDEAO A/SA.6/01/07 relatif à l'accès universel/service universel, art. 1 (2).

¹⁰⁸ Acte additionnel de la CEDEAO A/SA.6/01/07 relatif à l'accès universel/service universel, art. 4.

- des schémas appropriés d'attribution de licences pour les fournisseurs de service ruraux peuvent être mis en place pour satisfaire les besoins des secteurs non desservis et/ou mal desservis¹⁰⁹.

Par ailleurs, la Loi impose aux autorités nationales de régulation de veiller à la fourniture du service universel à des conditions tarifaires accessibles à tous. Elles peuvent, sur demande du ministre concerné, exiger que certaines sociétés offrent des tarifs, des options ou des programmes spéciaux aux utilisateurs à faibles revenus ou ayant des besoins spécifiques, qui diffèrent des conditions normales d'exploitation commerciale, dans le but notamment de garantir le service universel. Les conditions régissant l'octroi desdites adaptations doivent être proportionnelles, transparentes, non discriminatoires et rendues publiques¹¹⁰.

L'acte additionnel sur le service universel prévoit également que la coopération dans le domaine de l'accès et du service universels doit être explorée sur différents niveaux:

- entre le secteur privé et les communautés pour que le marché puisse proposer l'accès/service universel si possible;
- entre les communautés, les pouvoirs publics et le secteur privé pour s'assurer que le différentiel d'accès est traité de manière pertinente pour les communautés;
- au sein du gouvernement, pour s'assurer que l'accroissement de tous les bénéficiaires des TIC, au-delà de l'infrastructure et de la technologie, s'étend à la santé, l'éducation, l'agriculture et les autres secteurs¹¹¹.

L'acte additionnel sur le service universel impose aux Etats membres de veiller à ce que les demandes de raccordement à un réseau de télécommunications soient satisfaites par au moins un opérateur et peuvent, au besoin, désigner à cet effet un ou plusieurs opérateurs, de telle sorte que l'ensemble de leur territoire soit couvert. Le raccordement fourni doit être de nature à permettre à l'utilisateur l'établissement des communications téléphoniques nationales et internationales, l'émission et la réception de messages vocaux, des documents par télécopie et/ou de données, à des débits suffisant pour permettre l'accès à Internet¹¹².

Les services obligatoires comprennent les services d'annuaire et de renseignement, les services d'urgence, les postes téléphoniques publics et les services aux personnes handicapées ou ayant des besoins spécifiques. L'Acte prévoit, toutefois, que sur leur territoire national respectif, les Etats membres de la CEDEAO peuvent décider de rendre accessibles au public, des services additionnels en complément des services qui relèvent des obligations du service universel définis par la Loi¹¹³.

En ce qui concerne les services d'annuaire et de renseignements, la Loi impose également aux Etats membres de veiller à ce que:

- un annuaire regroupant l'ensemble des coordonnées des abonnés, y compris les numéros de téléphone fixe et mobile, soit mis à disposition des utilisateurs sous une forme approuvée par l'Autorité nationale de régulation, qu'elle soit imprimée ou électronique ou les deux à la fois ;
- au moins un service de renseignements téléphoniques couvrant l'ensemble des abonnés répertoriés soit accessible à tous les utilisateurs, y compris aux utilisateurs de postes téléphoniques publics;

¹⁰⁹ Acte additionnel de la CEDEAO A/SA.6/01/07 relatif à l'accès universel/service universel, art. 4.

¹¹⁰ Acte additionnel de la CEDEAO A/SA.6/01/07 relatif à l'accès universel/service universel, art. 18.

¹¹¹ Id., art. 15.

¹¹² Id, art. 8.

¹¹³ Id, art. 14.

- les entreprises proposant ces services appliquent les principes de non-discrimination au traitement et à la présentation des informations qui leur ont été fournies par les opérateurs¹¹⁴.

En ce qui concerne les services d'urgence, l'Acte impose aux Etats membres de veiller à ce qu'il soit possible de procéder gratuitement à des appels d'urgence à partir de tout poste fixe ou mobile, y compris les cabines téléphoniques¹¹⁵.

L'Acte prévoit également que pour permettre l'accès des utilisateurs qui ne sont pas abonnés au service téléphonique, les Etats membres s'engagent à veiller à l'installation de postes téléphoniques payants publics, dans des conditions raisonnables en termes de nombre comme de répartition géographique. Sans préjudice des législations nationales plus favorables, les Etats membres doivent veiller à ce que les autorités nationales de régulation soient en mesure d'imposer la mise en place de calendriers de déploiement des postes téléphoniques payants publics, avec pour objectif l'établissement d'au moins un poste téléphonique payant public dans chaque localité de 500 habitants ou plus, au plus tard le 31 décembre 2010. Un suivi de la mise en œuvre sera effectué annuellement par la CEDEAO¹¹⁶.

En outre, l'Acte impose, lorsque cela s'avère nécessaire, aux Etats membres de prendre des mesures particulières pour garantir aux utilisateurs handicapés et aux utilisateurs ayant des besoins sociaux particuliers n'accès équivalent aux services téléphoniques accessibles au public, y compris aux services d'urgence et d'annuaire, à un coût abordable¹¹⁷.

En ce qui concerne les principes de bonne gouvernance, la transparence et la concertation, l'Acte additionnel de la CEDEAO sur l'harmonisation des politiques et du cadre réglementaire pour le secteur des TIC impose aux Etats membres de prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la création des mécanismes de transparence et la diffusion des procédures de concertation avec les acteurs sectoriels, afin d'offrir aux parties concernées l'occasion d'apporter leurs commentaires dans un délai raisonnable, ainsi que pour créer un bureau de renseignements central qui donne accès à toutes les actions de concertation en cours et qui en publie les conclusions, sauf dans les cas spécifiquement prédéfinis où la confidentialité est primordiale. L'Acte prévoit également que les "Etats membres doivent s'assurer que les autorités responsables de la définition et du développement de la politique [en matière de TIC] prévoient les mesures nécessaires pour garantir la bonne gouvernance du secteur en adoptant des procédures transparentes de prise de décision et d'élaboration des règles en matière de politique et de réglementation des TIC"¹¹⁸.

1.4.3 UE¹¹⁹

La directive concernant le service universel de 2002 constate la libéralisation du secteur des télécommunications, l'intensification de la concurrence et le choix de plus en plus vaste de services de communications, ajoutant que cette évolution s'accompagne d'une action visant à créer un cadre réglementaire harmonisé qui garantisse la fourniture d'un service universel.

Cette directive impose aux autorités réglementaires nationales de tenir compte du point de vue des utilisateurs finals et des consommateurs (y compris, notamment, des utilisateurs handicapés), des fabricants, des entreprises qui fournissent des réseaux et/ou des services de communications électroniques. Les Etats membres doivent spécifiquement veiller à ce que ces autorités créent un

¹¹⁴ Id, art. 9.

¹¹⁵ Id, art. 10.

¹¹⁶ Acte additionnel de la CEDEAO A/SA.6/01/07 relatif à l'accès universel/service universel, art. 11.

¹¹⁷ Id, art. 12.

¹¹⁸ Acte additionnel de la CEDEAO A/SA.1/01/07 relatif à l'harmonisation des politiques et du cadre réglementaire du secteur des TIC, chapitre IV, articles 6(d) & 11.4(c)]

¹¹⁹ Source: CE, service universel et droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive "service universel") du 7 mars 2002, articles 1 et 3.

mécanisme de concertation qui garantit la prise en considération des intérêts des consommateurs, en ce qui concerne les communications électroniques¹²⁰.

La directive prévoit également que le concept de service universel doit évoluer au rythme des progrès technologiques, des développements du marché et de l'évolution de la demande des utilisateurs et doit faire l'objet de révisions périodiques par la Commission, notamment afin de déterminer les besoins de modifications au regard de l'évolution technologique et du marché.

La directive prévoit également que l'offre de service universel (c'est-à-dire fournir un ensemble minimal de services déterminés à tous les utilisateurs finals à un prix abordable) peut entraîner la fourniture de certains services à certains utilisateurs finals à des prix qui s'écartent de ceux découlant de conditions normales du marché. Toutefois, l'indemnisation des entreprises désignées pour fournir ces services dans ces circonstances ne saurait entraîner une quelconque distorsion de la concurrence, à condition que ces entreprises désignées soient indemnisées pour le coût net spécifique encouru et que ce coût net soit recouvré par un moyen neutre du point de vue de la concurrence.

En ce qui concerne la définition du service universel, la directive précise que les Etats membres de l'UE doivent garantir que les services requis sont mis à la disposition de tous les utilisateurs finals, au niveau de qualité spécifié, quelle que soit la localisation géographique de ces derniers et, en fonction des conditions propres à chaque Etat membre, à un prix abordable. Les Etats membres doivent définir la démarche la plus efficace et la mieux adaptée pour s'assurer de la mise en œuvre du service universel, tout en respectant les principes d'objectivité, de transparence, de non-discrimination et de proportionnalité. Ils doivent s'efforcer de réduire les distorsions du marché, en particulier en matière d'offre de services à des prix différents des conditions commerciales normales ou soumis à des conditions générales différentes des conditions commerciales normales, tout en préservant l'intérêt du public.

Conformément à cette directive, les Etats membres de l'UE doivent garantir:

- l'accès à un lieu fixe sur demande pour permettre aux utilisateurs d'émettre et de recevoir des appels locaux, nationaux et internationaux et des communications par télécopie et pour leur permettre de disposer d'un accès fonctionnel;
- au minimum, un annuaire exhaustif et un service de renseignements complet comprenant les numéros de tous les abonnés fixe et mobile le souhaitant;
- la disponibilité de publiphones sur tout le territoire;
- des mesures assurant aux handicapés l'accès aux mêmes services à un prix abordable.
- (depuis 2005) les Etats membres ont l'obligation de fournir une connexion offrant un accès Internet "fonctionnel", limité à une connexion unique à bande étroite et qui ne s'étend pas au RNIS ou aux technologies large bande;
- ils doivent satisfaire toutes les demandes raisonnables d'installation d'une ligne téléphonique en offrant les mêmes prix indépendamment du lieu géographique.

La directive concernant le service universel a été amendée le 25 novembre 2009. L'un des changements les plus importants pour l'avenir de la portée des obligations de service universel est le nouvel alinéa 5, qui stipule que les connexions au réseau de communications public en position déterminée pour la communication de données doivent être en mesure d'assurer la communication de données à des débits suffisants pour accéder à des services en ligne tels que ceux qui sont proposés sur le réseau Internet public. Toutefois, l'alinéa 5 affirme également qu'il n'est pas indiqué d'exiger un débit de données ou un débit binaire spécifique au niveau communautaire. Le principe de flexibilité impose de laisser les Etats membres prendre des mesures, si nécessaire, pour assurer que les connexions sont capables d'assurer la

¹²⁰ Directive 2002/22/CE du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive "service universel"), article 33.

communication de données à des débits satisfaisants et suffisants pour accéder à Internet de manière fonctionnelle, tel que défini par les Etats membres, en tenant compte des spécificités des marchés nationaux, par exemple la largeur de bande utilisée par la majorité des abonnés dans ledit Etat membre et la faisabilité technique, dans la mesure où ces mesures cherchent à réduire la distorsion du marché.

Le nouvel alinéa 5 apporte un changement substantiel par rapport au précédent alinéa 8 de la directive 2002/22, en ce qu'il n'est fait aucune référence au débit de données suffisant pour accéder aux services en ligne, comme ceux qui sont proposés sur le réseau Internet public. Le précédent alinéa 8 mentionne un débit de données de 56 kbit/s comme suffisant. Le nouvel alinéa 5 stipule que le débit de la connexion doit suffire à la communication de données et permettre un accès fonctionnel à Internet, tel que défini par les Etats membres. La suppression de la référence au débit de données à bande étroite (56 kbit/s) donne aux Etats membres la flexibilité de définir, selon le moment, quel débit de données suffit pour accéder de manière fonctionnelle à Internet. Ce changement permet aux Etats membres de déterminer que dans leur pays, la technologie large bande est considérée comme offrant un accès fonctionnel à Internet.

1.4.4 République du Congo (Brazzaville)

Le titre VII, chapitre 1 de la "Loi portant réglementation du secteur des communications électroniques" de 2009 ("la loi sur les communications électroniques") donne clairement un mandat statutaire à l'échelle réglementaire et politique pour gérer l'accès et le service universels.¹²¹

En outre, l'article 5 de la Loi sur les communications électroniques définit le service universel comme une offre minimale et abordable de services de communications électroniques sur tout le territoire et l'accès universel comme l'accès à un ensemble de services minimum qui reste à définir par la loi¹²².

L'article 87 fournit davantage de précisions et impose au gouvernement d'adopter les mesures nécessaires pour garantir:

- la disponibilité dans tout le pays d'une infrastructure nationale de technologie large bande pour la transmission de la voix, des données et des vidéos (images);
- la disponibilité d'une large gamme d'options d'accès public de qualité satisfaisante devant inclure les publiphones, les télécentres publics et de nombreux centres communautaires polyvalents, en nombre suffisant, répartis de manière équitable sur le territoire et à un prix abordable;
- l'accès Internet à haut débit dans les écoles, les hôpitaux, les services de sécurité, les bibliothèques, les municipalités et d'autres centres communautaires¹²³.

La Loi sur les communications électroniques prévoit clairement la concertation avec les parties prenantes pour la définition et la révision périodique des objectifs et des obligations en matière d'accès et de service universels¹²⁴.

¹²¹ Congo (2009) Loi portant réglementation du secteur des communications électroniques, titre VII, chapitre 1, articles 85-89.

¹²² Congo (2009) Loi portant réglementation du secteur des communications électroniques, article 5.

¹²³ Congo (2009) Loi portant réglementation du secteur des communications électroniques, article 87.

¹²⁴ Congo (2009) Loi portant réglementation du secteur des communications électroniques, article 88.

La Loi sur les communications électroniques ne prévoit pas de coordination, mais impose aux autorités gouvernementales chargées des politiques de promouvoir l'accès et le service universels pour améliorer la prestation de service public, notamment dans les domaines de la santé, de l'éducation et du développement rural¹²⁵.

La Loi sur les communications électroniques examine précisément l'offre de plusieurs services relevant de l'accès et du service universels.

La Loi sur les communications électroniques prévoit clairement la concertation avec les parties prenantes pour la définition et la révision périodique des objectifs et des obligations en matière d'accès et de service universels¹²⁶.

La Loi sur les communications électroniques prévoit que le gouvernement définit la politique d'accès et de service universels et que le régulateur la met en application¹²⁷. La Loi portant création de l'agence de régulation des postes et des communications électroniques ("la loi sur l'agence") confie au régulateur la responsabilité de l'évaluation des coûts, de la détermination du financement de l'accès et du service universels et de leur gestion¹²⁸. Les statuts de l'Agence¹²⁹ stipulent que la Direction économique gère le service universel¹³⁰.

1.4.5 Maroc

Le service universel est défini par la loi n°24-96, tel qu'amendée, par le décret n°2-97-1026, tel qu'amendé, et par les licences octroyées aux opérateurs des réseaux de télécommunications publiques. Il vise à encourager l'expansion des services à l'échelle nationale, y compris les services téléphoniques de base et les services à valeur ajoutée, à un prix abordable et à un niveau de qualité minimal.¹³¹

En 2004, d'importantes modifications ont été apportées à la politique de service universel. La portée du service universel a été élargie et redéfinie comme un service de télécommunications "et pas seulement un service téléphonique" qui inclut la fourniture de services à valeur ajoutée et de services Internet. Le nouveau cadre réglementaire a donc clairement défini les mécanismes nécessaires à la réalisation des objectifs de service universel, dans le contexte des mécanismes de marché et de la concurrence.

Le cadre marocain inclut les aspects suivants:

- le champ d'application du service universel s'élargit pour inclure "l'aménagement du territoire, ainsi que les services à valeur ajoutée, en particulier ceux permettant d'accéder à Internet;
- la création d'un comité interministériel intitulé "Comité de gestion du service universel de télécommunications (CGSUT)", principalement responsable de la définition et de la sélection des projets de service universel à mettre en œuvre à l'échelle nationale;
- la création d'un Fonds spécial intitulé "Fonds du service universel des télécommunications" (FSUT); ce Fonds a été créé en 2005 pour financer les projets de service universel sélectionnés par le CGSUT;
- la clarification des mécanismes de mise en œuvre des projets de service universel par les opérateurs des réseaux de télécommunications publiques;

¹²⁵ Congo (2009) Loi portant réglementation du secteur des communications électroniques, article 85.

¹²⁶ Congo (2009) Loi portant réglementation du secteur des communications électroniques, article 88.

¹²⁷ Congo (2009) Loi portant réglementation du secteur des communications électroniques, article 86.

¹²⁸ Congo (2009,) Loi portant création de l'agence de régulation des postes et des communications électroniques, Art. 5.

¹²⁹ Statuts de l'agence de régulation des postes et des communications électroniques approuvés par décret n° 2009-477 du 24 décembre 2009.

¹³⁰ Statuts de l'agence de régulation des postes et des communications électroniques approuvés par décret n° 2009-477 du 24 décembre 2009, article 54.

¹³¹ Loi 55-01 modifiant et complétant la Loi 24-96 Relative à la Poste et aux Télécommunications (8 nov. 2004), art. 1(21).

- l'introduction de "mécanismes de marché" pour accomplir les missions de service universel pertinentes.

Pour s'assurer de l'efficacité de la gestion du FSUT et de la coordination cohérente des programmes de service universel avec la stratégie de développement globale du gouvernement, un comité interministériel a été créé et s'est vu confier la gestion du service universel de télécommunications. Présidé par le Premier ministre, ce comité est composé de certains membres du gouvernement et du directeur général de l'ANRT. Les principales tâches du comité sont les suivantes:

- définition des principaux objectifs et priorités pour le service universel;
- élaboration des plans pluriannuels pour le service universel;
- proposition du champ d'application des services à offrir, pour chaque appel d'offres concurrentiel;
- approbation des conditions de service pour chaque appel d'offres.¹³²

1.4.6 Ouganda

La loi ougandaise sur les communications de 1997 stipule que les fonctions de la Commission ougandaise des communications (UCC) doivent inclure le renforcement de la couverture des services et des produits de communication dans le pays et l'extension de l'accès aux services de communication à tous les citoyens en Ouganda¹³³.

La révision de la politique sectorielle de 2005 prévoit que lorsque la politique sectorielle des télécommunications est définie par une démarche globale, l'accès universel est nécessairement défini par la question suivante: "Quelle infrastructure et quels services doivent être en place (où et quand) pour faciliter les plans et les objectifs de développement humain des différents secteurs?" La politique révisée stipule que cela concerne la vision internationale (OMD), la vision nationale (Vision 20-25), la politique nationale en matière de TIC et les politiques et plans sectoriels spécifiques¹³⁴.

En mars 2005, l'UCC a émis des réglementations en matière de communications (service universel). Ces réglementations établissent une politique de service universel complète en Ouganda. Ces réglementations permettent le respect des obligations de service universel en Ouganda en arrêtant que l'UCC dispose de toute l'autorité nécessaire pour spécifier et définir les obligations de service universel des opérateurs, ainsi que pour traiter les services couverts, le développement d'un mécanisme de financement adapté pour soutenir le service universel et les autorités chargées de son application. En outre, la réglementation identifie les besoins de suivi de la prestation du service universel au fil du temps et d'analyse des services faisant l'objet d'une obligation de service universel, ainsi que la nécessité de réévaluer la couverture des services, le cas échéant.

Par la création d'un cadre et d'une politique pour le service universel, la réglementation incite l'UCC à créer un fonds pour le service universel. Ce fonds fonctionnera de concert avec le Fonds pour le développement des communications en milieu rural (RCDF) créé en 1997 par la Loi sur les communications en Ouganda.

La réglementation prévoit des principes de bonne gouvernance, tels que l'obligation faite à l'UCC de publier aux fins de son inspection un rapport d'audit sur le calcul des coûts nets de l'obligation de service universel¹³⁵.

¹³² Fiche Synthétique sur le Service Universel (non datée).

¹³³ The Communications Act (1997), art. 5.

¹³⁴ Uganda 2005 Sector Policy Review, disponible en ligne: www.ucc.co.ug/UgTelecomsSectorPolicyReview_31_Jan_2005.pdf

¹³⁵ 2005 Universal Service Regulations, article 11 (6).

L'UCC utilise le rapport annuel du Fonds pour le développement des communications en milieu rural (RCDF) ainsi que les données des parties prenantes pour évaluer les avancées visant à répondre aux besoins des zones rurales en matière de communications et réviser la politique du RCDF, comme convenu. L'UCC révisé la politique au moins tous les deux ans¹³⁶.

Les indicateurs de performance pour évaluer la politique RCDF incluent:

- la croissance/augmentation du nombre de sous-provinces ayant accès aux services de base;
- la croissance/augmentation du nombre de districts disposant de points de présence Internet (PdP);
- la croissance/augmentation du nombre d'écoles et d'institutions pilotes créées;
- la croissance/augmentation du nombre de personnes formées dans les écoles et les institutions pilotes;
- la qualité et la quantité des programmes menés dans le domaine de la création de contenu et de la sensibilisation aux TIC;
- la durabilité et la rentabilité globales des programmes soutenus par le RCDF;
- les répercussions socio-économiques des programmes soutenus par le RCDF dans la communauté¹³⁷.

2 Objectifs, principes et portée de l'accès et du service universels

2.1 Contexte

Les lignes directrices en matière d'accès et de service universels de la SADC en 2002 stipulent à propos des objectifs, des principes et de la portée de l'UAS:

2.1 La politique d'accès et de service universels vise à:

2.1.1 assurer la fourniture de services d'information et de communications abordables, équitables, efficaces et de qualité pour tous;

2.1.2 renforcer le développement économique à travers la participation accrue des PMME, dans un contexte concurrentiel et équitable;

2.1.3 promouvoir une participation accrue du secteur privé et encourager la concurrence dans le secteur des TIC au sein de la région SADC;

2.1.4 favoriser le développement social et renforcer la croissance économique de la région SADC en utilisant les technologies d'information et de communications, les applications et les services;

2.1.5 étendre le développement du réseau de télécommunication;

2.1.6 promouvoir l'investissement local et étranger dans le secteur de l'information et des communications de la SADC; et

¹³⁶ Rural Communications Development Policy for Uganda, the Uganda Communications Commission, juillet 2001, article 3.4.11.

¹³⁷ Id, article 3.4.11.

2.1.7 donner plein pouvoir aux personnes défavorisées pour bénéficier d'un réseau d'information et de communication abordable, équitable et de qualité satisfaisante.

2.1.1 Définition des objectifs généraux et spécifiques de l'UAS

La définition de l'accès et du service universels, ainsi que la portée des obligations liées aux définitions respectives divergeront d'un pays à l'autre, en fonction de la situation économique et sociale et selon la volonté politique de parvenir à l'accès et au service universels en matière de communications.

L'expérience montre que les mesures d'accès et de service universels visent généralement à fournir des services aux zones rurales qui sont non ou mal desservies, ainsi qu'aux zones à faible densité de population où la fourniture de services n'est pas commercialement intéressante ou pas même rentable. Les gouvernements consacrent une attention croissante à d'autres zones telles que les zones urbaines très pauvres dans les grandes métropoles, y compris les bidonvilles.

Dans le passé, la définition des objectifs généraux et spécifiques incluait:

- un publiphone par communauté d'une certaine taille (ex. pour toutes les communautés de plus de 500 habitants);
- une courte distance de marche (ex. 5 km) jusqu'à un publiphone;
- un PdP Internet dans les capitales de district, les capitales provinciales ou les villes d'une certaine taille, qui offre également une capacité haut débit ou large bande;
- un point d'accès public à l'Internet accompagnant le PdP Internet.

Les lois et lignes directrices récentes intègrent cependant des objectifs plus ambitieux, tels que:

- atteindre un taux de pénétration plus élevé en termes d'abonnés au téléphone, voire un objectif de taux de pénétration des zones rurales supérieur, dans un délai prédéfini;
- exiger des opérateurs qu'ils proposent aux foyers à faibles revenus une option tarifaire pour une utilisation modeste ou minimale.

Comme mentionné dans le module 4 du Kit d'aide InfoDev sur la réglementation des TIC, les cibles ne doivent présenter les caractéristiques suivantes pour être utiles:

- elles devraient être fixées de façon à tenir compte des besoins pour lesquels il existe des indicateurs clés et qui sont hautement prioritaires, afin que les efforts déployés ne soient pas dispersés entre un trop grand nombre de cibles;
- elles devraient être conçues à échéance de trois à cinq ans;
- elles devraient être ambitieuses mais réalistes, pour tenir compte de la situation effective du pays;
- elles devraient être régulièrement révisées (ex. tous les deux ou trois ans) pour qu'elles puissent rester ambitieuses mais réalistes ;
- elles devraient être mesurables objectivement, afin que les progrès puissent être évalués.

Le guide suggère également que les objectifs s'alignent sur les buts définis par le processus du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) en appui aux objectifs du Millénaire pour le développement (OMD).

Dans l'idéal, quelles que soient les cibles, il convient cependant de distinguer clairement l'accès universel du service universel. **Même s'il n'existe aucune définition fixe ou normée du champ d'application de**

L'accès et du service universels, les politiques actuelles en la matière visent généralement des objectifs de disponibilité, d'accessibilité financière et d'accessibilité¹³⁸. Les objectifs et les obligations liées à l'accès et au service universels sont très variables, car les pays développés et en développement connaissent des conditions de marché différentes et doivent atteindre des buts distincts pour fournir l'accès et le services universels aux populations rurales mal ou non desservies.

Comme l'explique le Kit d'aide InfoDev sur la réglementation des TIC¹³⁹, les termes *accès universel* (UA) et *service universel* (US) servent dans de nombreux contextes différents à décrire ou à démontrer des objectifs définis et des politiques mises en œuvre par les gouvernements pour s'assurer que tous les citoyens ont accès aux avantages de la vie économique moderne. Ils font référence à la capacité de chacun à accéder aux services, indépendamment de sa région ou du lieu, de son statut socio-économique, de son ethnie, de son sexe, d'un handicap ou de tout autre critère. Ces concepts font l'objet d'une vaste promotion et sont largement acceptés comme étant la meilleure expression des politiques visant à atteindre l'égalité et l'équité des opportunités parallèlement à la croissance économique. Dans ce contexte, le principal objectif d'un service universel national et d'une politique d'accès nationale consiste à développer l'infrastructure et les outils réglementaires nécessaires pour fournir à chaque membre de sa population l'accès à un point de communication.

Le service universel fait habituellement référence au niveau individuel ou à l'échelon du foyer, généralement un téléphone par habitation, alors que l'accès universel fait référence à un niveau de service public traditionnellement assuré par les publiphones ou les télécentres Internet. Cependant, la définition des termes dépasse le seul fait de fournir une connexion à chaque foyer par opposition à la connectivité de chaque village. En effet, les trois principaux axes qui distinguent l'accès universel du service universel, formulés dans le rapport *Tendances des réformes dans les télécommunications* de l'UIT de 2003, sont les suivants:

- **Disponibilité:** la qualité du service fourni est identique, indépendamment de l'endroit où l'abonné vit ou travaille, sans que sa localisation géographique soit un obstacle. Plus particulièrement, les distinctions entre zones rurales et zones urbaines ne doivent pas influencer sur la capacité d'accès aux services de communication. À l'ère de l'information, la qualité des services prend encore plus d'importance.
- **Accessibilité économique:** tout le monde a les moyens d'utiliser le service, sans que quiconque ne soit désavantagé du fait de la faiblesse de ses revenus. Les variations de coûts dues à la localisation, au relief ou au climat, qui vont souvent de pair avec des facteurs associés aux zones urbaines/rurales, n'ont pas d'incidence sur l'accès aux services TIC. Cette dimension est l'un des grands enjeux de l'expansion des réseaux.
- **Accessibilité: possibilité pour** les personnes handicapées d'utiliser tel ou tel service; les capacités physiques ou mentales ne doivent pas empêcher l'accès aux services de communication. À l'ère de la société de l'information, les autorités gouvernementales chargées des politiques doivent dépasser l'accessibilité physique et prendre en considération la *pertinence* du contenu et des applications, ainsi que la capacité des utilisateurs à les comprendre.

Plusieurs définitions ont donc ainsi été élaborées à travers le monde. La réglementation communautaire en matière de télécommunications définie par la directive "service universel" de 2002 considère par exemple le service universel comme un filet de sécurité garantissant l'insertion sociale. Il assure que des services de communication de base de qualité satisfaisante sont constamment disponibles à un prix abordable, même si le marché ne les fournit pas dans des conditions commerciales normales. Cette série

¹³⁸ Rethinking Universal Service for a Next Generation Network Environment, Groupe de travail de l'OCDE sur les politiques en matière de télécommunications et de services d'information, avril 2006, p. 10.

¹³⁹ Kit d'aide InfoDev sur la réglementation des TIC, disponible en ligne: www.ictregulationtoolkit.org/en/Section.3126.html.

de services de base, déjà mise à la disposition d'une grande majorité de citoyens et jugée essentielle pour participer à la société, est intitulée "service universel". La directive relative au service universel définit celui-ci comme "*l'ensemble minimal des services d'une qualité spécifiée accessible à tous les utilisateurs finals, à un prix abordable compte tenu des conditions nationales spécifiques, sans distorsion de concurrence*".

2.1.2 Champ d'application de l'UAS

Les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis. Les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus.

À Hong Kong, le champ d'application du service universel est considéré comme un "service de base" dans les conditions spécifiques des licences FTNS. Il y est défini ainsi:

"Le service de base désigne, conformément à l'Ordonnance, la fourniture de:

- (a) un service téléphonique public commuté comprenant la connexion au service, la fourniture continue de la connectivité, la fourniture d'un numéro de téléphone dédié, un annuaire pertinent (sauf instruction contraire du client), un appareil téléphonique standard sans inscription à la capacité de commutation (sauf lorsque le client choisit de fournir son appareil), les services de facturation et de recouvrement standard, ainsi que les services et installations accessoires nécessaires au détenteur de licence; et*
- (b) un nombre raisonnable de publiphones, y compris ceux situés dans des installations publiques ou privées auxquels le public a accès, que ce soit 24 heures sur 24 ou uniquement à certains horaires ou certains jours de la semaine; et*
- (c) un nombre raisonnable de publiphones conçus pour faciliter leur utilisation efficace par les malentendants; et*
- (d) un nombre raisonnable de publiphones conçus pour l'accès des handicapés physiques, y compris sans s'y limiter, les personnes en fauteuil roulant; et*
- (e) les services de renseignement et d'annuaire fournis par l'opérateur, les services du dérangement et de la connexion; et*
- (f) un service d'alerte sur les cyclones tropicaux; et*
- (g) un service d'alerte sur les orages et les fortes précipitations; et*
- (h) un service d'alerte sur les inondations; et*
- (i) l'accès à plusieurs services d'urgence; et*
- (j) tout autre service, soumis à l'Ordonnance, que les autorités incluront.*"¹⁴⁰

Dans la plupart des pays, le champ d'application de l'accès et du service universels (UAS) inclut la fourniture de la téléphonie de base. Toutefois, la définition du champ d'application de l'UAS évolue pour inclure la connectivité Internet et de plus en plus souvent la technologie large bande, à mesure du développement technologique et du fait que les pays se rapprochent de leurs objectifs dans le domaine de la disponibilité du service de téléphonie. La radiodiffusion sonore et télévisuelle n'entre généralement pas dans la définition du champ d'application de l'UAS. Toutefois, l'expansion de la convergence et de la radiodiffusion sur Internet, par exemple, et l'offre de services Internet et de téléphonie des diffuseurs (comme les opérateurs de télévision par câble) entraînent des changements rapides à cet égard. La portée des politiques et de la réglementation de la radiodiffusion est généralement définie, sans toutefois spécifier l'accès réel, ni par les moyens publics ni pour les abonnés privés. Par exemple, les définitions varient au sein de la CEDEAO. En ce qui concerne la portée des services "de base", la plupart des pays font référence à la téléphonie vocale, mais certains, comme le Ghana, ont envisagé d'inclure une gamme de services plus étendue comprenant la téléphonie vocale, la transmission de données, l'accès Internet et l'accès au contenu local pertinent et à la technologie large bande.

¹⁴⁰ "Universal Service Arrangements: the Regulatory Framework", 14 janvier 1998, disponible à: www.ofta.gov.hk/en/tas/ftn/ta980114.pdf.

Selon un rapport récent de l'UIT, en 2010, environ 82 pays dans le monde, de l'Afghanistan aux Etats-Unis en passant par l'Australie, le Malawi, le Chili et la Slovénie avaient adopté une stratégie nationale en faveur de la technologie large bande ou envisageaient de le faire. L'UIT a souligné que les plans et les stratégies nationaux en faveur de la technologie large bande s'orientaient clairement vers les avantages de la construction d'une infrastructure large bande à l'échelle du pays dans le but d'offrir des services publics en ligne, y compris la cybersanté, la cyberéducation et la cyberadministration. Plus de 40 pays incluent désormais la technologie large bande dans leur définition du service universel ou de l'accès universel. Dans certains pays, l'accès large bande est devenu un droit.

La portée de l'UAS est souvent détaillée pour garantir son adéquation aux objectifs. Comme indiqué plus haut, il doit être accessible, abordable et disponible. Les caractéristiques de l'UAS à préciser incluent:

- les heures d'accessibilité du service pendant la journée;
- le type de protection des terminaux (ex. sécurité du bâtiment abritant un télécentre);
- la facilité d'accès et d'utilisation du terminal par des personnes handicapées physiques;
- l'aspect pratique et convivial du lieu pour tous les groupes cibles d'utilisateurs (ex. les femmes ne souhaiteront peut-être pas entrer dans un bar pour utiliser un service);
- La qualité de service (fiabilité du réseau, délai de réparation, qualité des appels pour la téléphonie, débit montant et descendant prévu pour la transmission de données en ce qui concerne le service Internet);
- les méthodes de paiement (ex. argent liquide ou cartes prépayées) et en ce qui concerne les cartes prépayées, disponibilité des points de vente;
- l'aide personnalisée pour l'utilisation des services.

D'autres services entrent dans les politiques d'UAS, tels que:

- les annuaires et les services de renseignements;
- les services d'assistance pour les abonnés Internet (ex. numéros d'assistance en ligne, formation);
- les centres de réception des appels d'urgence (répartition de service d'urgence);
- des installations spécialisées permettant l'utilisation par des personnes handicapées, dans les mêmes proportions que toutes les autres installations.

La figure 1 ci-dessous présente les obligations liées au service universel pour les prestataires de service universel concernés dans l'Union européenne, en Ouganda et en Inde. Elle illustre les écarts entre les objectifs d'accès et de service universels d'un pays à l'autre.

| Figure 1 | |
|------------------|--|
| Union européenne | <p>Les Etats membres de l'UE doivent garantir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) l'accès à un lieu fixe sur demande pour permettre aux utilisateurs d'émettre et de recevoir des appels locaux, nationaux et internationaux et des communications par télécopie et pour leur permettre de disposer d'un accès fonctionnel; 2) au minimum, un annuaire exhaustif et un service de renseignements complet comprenant les numéros de tous les abonnés fixe et mobile le souhaitant; 3) la disponibilité de publiphones sur tout le territoire; 4) des mesures assurant aux handicapés l'accès aux mêmes services à un prix abordable. |

| | |
|--|---|
| | <p>5) (depuis 2005) les Etats membres ont l'obligation de fournir une connexion offrant un accès Internet "fonctionnel" (FIA, functional Internet access), limité à une connexion unique à bande étroite et qui ne s'étend pas au RNIS ou aux technologies large bande.</p> <p>6) Ils doivent satisfaire toutes les demandes raisonnables d'installation d'une ligne téléphonique en offrant les mêmes prix indépendamment du lieu géographique.</p> <p>7) Ils doivent garantir la disponibilité universelle des connexions pour toute personne ou tout foyer aux réseaux de communications publiques, entre autres, par le biais de publiphones, de télécentres communautaires, de téléboutiques, de kiosques, de cafés ou de terminaux communautaires d'accès Internet et de communications.</p> <p>8) Ils doivent fournir les prestations suivantes: (i) connexion à un réseau de communications fixes prenant en charge la téléphonie vocale, les télécopies et la transmission de données, (ii) accès géographique raisonnable aux publiphones dans tout l'Ouganda, (iii) possibilité pour les consommateurs d'accéder aux services d'urgence et gratuits, assistance d'un opérateur et services de renseignements, (iv) capacité de satisfaire les besoins des personnes handicapées, (v) prestation de services de communications de base abordables à tous les clients en réponse à une demande raisonnable, (vi) fourniture aux clients handicapés de services identiques ou équivalents à ceux offerts aux autres clients afin d'accéder au même niveau de service universel.</p> |
| <p>Inde</p> | <p><u>Volet I:</u> Fourniture de services publics d'information et de télécommunications (a) Exploiter et entretenir les publiphones dans les villages (VPT); (b) lorsque l'objectif d'un VPT par village est atteint, fournir de nouveaux publiphones dans les villages de plus de 2 000 habitants ne disposant pas de bureau d'appel public; (c) remplacer les publiphones de technologie à faisceaux hertziens à accès multiple; (d) mettre à niveau les publiphones en centres publics de téléinformation; (e) installer des centres publics d'information et de télécommunications à haut débit.</p> <p><u>Volet II:</u> Fournir des téléphones privés dans les zones rurales et isolées, conformément aux préconisations du gouvernement central.</p> |
| <p>Sources: <i>What Rules for Universal Service in an IP-enabled NGN Environment? Document d'appui, Union internationale des télécommunications, avril 2006, p. 5 à 8; The Communications (Universal Service) Regulations of Uganda, 2003, article 6; et Universal Service Obligation Fund, Department of Telecommunications, Ministry of Communications & Information Technology of India, disponible en ligne: www.dot.gov.in/uso/usoindex.htm.</i></p> | |

Bien que les pays aient commencé à adopter les objectifs des obligations liées à l'UAS pour tirer profit des opportunités du développement technologique (ex. Internet) et fournir des services de communication de voix et données, ces exemples montrent que la plupart des objectifs d'obligations liées à l'UAS reposent encore sur l'amélioration et le développement des réseaux filaires pour offrir le service et l'accès aux populations des zones mal ou non desservies. Les efforts déployés pour offrir l'UAS sur des réseaux filaires portent leurs fruits, mais les pays doivent envisager les avantages que les technologies – telles que les technologies sans fil – peuvent apporter aux réseaux de télécommunications et en vue de l'accomplissement des objectifs d'accès et de service universels.

2.1.3 Révision du champ d'application et des objectifs généraux et spécifiques

Désormais, le changement technologique remet en cause les politiques existantes et contraint les autorités de régulation à reconsidérer les obligations de service universel qu'elles imposent à leurs opérateurs et à élaborer un cadre permettant au gouvernement de mener ses politiques d'accès et de service universels dans un secteur de télécommunications convergent.

Les services et les objectifs doivent être soigneusement sélectionnés. Cette tâche est complexe, car la technologie évolue, tout comme la situation du marché et les attentes des utilisateurs finaux. Les objectifs doivent demeurer accessibles pour pouvoir s'adapter à l'évolution du marché. La plupart des politiques ont été conçues pour un horizon à cinq à dix ans, alors qu'un programme UAS fixe généralement des objectifs à un à trois ans. La politique doit elle-même prévoir un processus de révision et de mise à jour pour s'ajuster aux objectifs.

L'Union européenne, dans sa directive concernant le service universel de 2002, prévoyait de réviser le champ d'application des obligations liées au service universel tous les trois ans, au vu de l'évolution des services à y inclure, de la technologie et de la société.

La directive stipule également qu'un service doit respecter deux critères pour entrer dans le champ d'application d'une politique UAS:

- la possibilité d'utiliser le service devient-elle primordiale pour l'insertion sociale, au regard de l'évolution sociale, économique et technologique?
- les forces commerciales traditionnelles sont-elles dans l'incapacité d'offrir ce service à l'utilisation de tous?

Le champ d'application du service universel dans l'UE était initialement limité à la téléphonie vers un lieu fixe pour les appels vocaux, les télécopies et la transmission de données (pour l'Internet bande étroite utilisant une connexion téléphonique). La première révision du champ d'application a eu lieu en 2006. Deux services, la téléphonie mobile et Internet large bande, étaient candidats pour entrer dans le champ d'application du service universel. Cependant, après une concertation intensive des Etats membres, ni la téléphonie mobile, ni l'Internet large bande n'ont été ajoutés. La téléphonie mobile respectait le premier critère concernant l'aspect fondamental d'utiliser un téléphone portable pour être inséré socialement, mais il a été conclu que les forces commerciales traditionnelles avaient œuvré pour une disponibilité et une utilisation très courantes des téléphones portables. Il n'y avait donc pas de nécessité d'intervention réglementaire pour assurer le service mobile universel. En ce qui concerne la technologie large bande, la part de la population communautaire utilisant la technologie large bande fixe n'était pas majoritaire parmi les consommateurs. Elle n'était donc pas devenue indispensable pour participer normalement à la société au point que le défaut d'accès entraîne une exclusion sociale. La deuxième révision (2008) a conclu à l'identique et rejeté l'inclusion de la téléphonie portable et de la technologie large bande.

Le module 4 du Kit d'aide InfoDev sur la réglementation des TIC¹⁴¹ suggère la modification des formules des critères généraux concernant les services à inclure dans le champ d'application de l'UAS pour les pays en développement. Ces critères concernent spécifiquement l'accessibilité d'un service à tous. Ils font référence à l'uniformité territoriale du développement économique du pays et pas uniquement à son développement économique général. Un service comme Internet large bande peut s'avérer fondamental pour l'essor économique global d'un pays en développement. Si l'uniformité territoriale du développement économique d'un pays est souhaitable, elle est rarement jugée aussi fondamentale, sur la même échelle de temps, que son essor économique global. Le principal moteur de l'UAS étant donc peut-être plus économique que social, les autorités gouvernementales chargées des politiques dans les pays en développement pourraient envisager les critères suivants:

¹⁴¹ Kit d'aide InfoDev sur la réglementation des TIC, module 4,. Disponible en ligne: www.ictregulationtoolkit.org/en/Section.3156.html.

- la possibilité d'utiliser le service devient-elle primordiale pour l'uniformité du développement économique du pays ou pour l'insertion sociale, au regard de l'évolution économique, sociale et technologique?
- les forces commerciales traditionnelles sont-elles dans l'incapacité d'offrir ce service à tous les utilisateurs, dans un délai cohérent avec la contribution du service aux objectifs du Millénaire pour le développement?

Le kit d'aide suggère également qu'e cas de réponse affirmative au premier critère, les objectifs UAS sont alors fixés pour le service, et qu'une réponse également affirmative au deuxième critère, à savoir que les forces commerciales traditionnelles ne sont pas en mesure de garantir d'atteindre les objectifs suffisamment tôt, implique la nécessité d'intervention du régulateur.

2.2 Eléments clés

ELEMENTS CLES D'OBJECTIFS, DE PRINCIPES ET DE PORTEE DU SERVICE ET DE L'ACCÈS UNIVERSELS CLAIREMENT DEFINIS

- **Objectifs de l'accès et du service universels:** les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)
- **Accès ou service:** il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel
- **Objectifs du service:** les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis
- **Gamme de services:** la gamme inclut d'autres services que la téléphonie fixe ou mobile, comme Internet, la connexion large bande et/ou la radiodiffusion
- **Révision périodique:** il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels.

2.3 Evaluation des textes nationaux

2.3.1 Résumé

| Angola ¹⁴² | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ |
|--|---|---|---|---|---|
| Botswana | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| République démocratique du Congo (RDC) | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Lesotho | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ |

¹⁴² Cette évaluation s'est appuyée sur la législation existante. Un nouveau projet de loi et de nouvelles réglementations sont en cours d'adoption, mais celle-ci n'était pas finalisée au moment de la publication de ce document.

| | | | | | |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| Madagascar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Malawi | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Maurice | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Mozambique | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |
| Namibie | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Seychelles | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Afrique du Sud | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Swaziland | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| République-Unie de Tanzanie | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ |
| Zambie | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✗ |
| Zimbabwe | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✗ |

2.3.2 Analyse par pays

2.3.2.1 Angola

Objectifs de l'accès et du service universels: les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)

La loi fondamentale sur les télécommunications de 2001 définit plusieurs objectifs réglementaires stratégiques: "offrir progressivement l'accès à un nombre croissant d'Angolais", "élargir les services de base aux zones rurales et isolées" et "étendre les services de télécommunications à toutes les zones du territoire national"¹⁴³. Dans tous les cas, ces objectifs sont associés à la reconnaissance du fait qu'un prix abordable et une qualité de service sont indissociables de l'UAS, qui exige en effet "des niveaux adéquats de qualité et des prix abordables"¹⁴⁴.

Accès ou service: il convient de distinguer sans ambiguïté l'accès universel du service universel

Bien que la loi sur les télécommunications de 2001 fasse référence au financement de "l'accès universel réalisable dans les zones rurales, isolée ou dans d'autres zones"¹⁴⁵, à l'imposition de l'intervention de l'Etat en cas de "non-réalisation des objectifs d'accès universel"¹⁴⁶, ainsi qu'au "plan général pour l'accès universel" susmentionné¹⁴⁷, elle ne contient aucune définition de l'accès universel. De même, le service universel est spécifiquement mentionné dans le cadre des OSU et du FSU¹⁴⁸, mais jamais défini ni distingué de l'accès universel.

¹⁴³ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – respectivement, articles 1.2, 1.3 (a) et 8,2 (d).

¹⁴⁴ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 8,2(d).

¹⁴⁵ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 7.3(j).

¹⁴⁶ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 22.2 (e).

¹⁴⁷ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 14,4.

¹⁴⁸ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Articles 14 et 15.

Objectifs du service: les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis

Faute du "plan général pour l'accès universel" proposé¹⁴⁹, la loi fondamentale sur les télécommunications de 2001 n'offre qu'une définition succincte des services et des applications TIC au titre desquelles l'UAS peut être conceptualisé. La conception des OSU et du plan général pour l'accès universel se contentent d'inclure "les services de télécommunications de base"¹⁵⁰ ou "services de base"¹⁵¹, à savoir la téléphonie fixe, le "système fixe pour les abonnés"¹⁵² et l'infrastructure y afférente. Ils doivent être offerts par l'"opérateur historique exploitant [le réseau de télécommunications de base] sous contrat"¹⁵³. La loi ne fixe aucun objectif spécifique de déploiement de téléphonie fixe.

Gamme de services: Les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus

Comme indiqué précédemment et en 1.3.2.1 ci-dessus, ni Internet, ni la technologie large bande, ni la radiodiffusion ne sont inclus dans l'UAS, et moins encore les télécommunications mobiles.

Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels

La loi fondamentale sur les télécommunications de 2001 ne prévoit aucune disposition de révision périodique de la proposition de plan général pour l'accès universel¹⁵⁴ ni de la charte régissant le FSU¹⁵⁵.

2.3.2.2 Botswana

Objectifs de l'accès et du service universels: les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)

La fonction assignée au régulateur par la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 consiste à "prendre toutes les mesures raisonnables pour promouvoir la fourniture desdits services de télécommunications au Botswana de façon à satisfaire toute demande raisonnable à cet égard"¹⁵⁶. Aucun autre objectif ni principe fondamental n'est défini. Cependant, la politique relative à l'accès et au service universels en cours d'élaboration prétend viser à ce que "tout le Botswana dispose du service universel, de communications téléphoniques et d'un accès aux services TIC et Internet abordables, indépendamment du lieu sur le territoire national"¹⁵⁷.

Accès ou service: il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel

Ni la politique sur les télécommunications de 1995, ni la loi sur les télécommunications du Botswana qui l'a suivie, ni la récente révision de la politique Maitlamo de 2004 n'établissent de distinction entre l'accès universel et le service universel.

¹⁴⁹ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 14.4.

¹⁵⁰ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 14,2.

¹⁵¹ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 14.4.

¹⁵² Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 13.2.

¹⁵³ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 13.4.

¹⁵⁴ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 14.4.

¹⁵⁵ Angola (2001), loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 15.2.

¹⁵⁶ Botswana (1996) "Chapter 72:03 Telecommunications" République du Botswana, Gaborone, article 17 (2) (a).

¹⁵⁷ Botswana (nd) "Universal Access and Service (USA) Policy", République du Botswana – portail gouvernemental, disponible en ligne: www.gov.bw/en/Ministries--Authorities/Ministries/Ministry-of-Communications-Science--Technology/Departments/Telecommunications/.

Objectifs du service: les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis

La loi sur les télécommunications au Botswana de 1996 définit les services dont le régulateur doit "promouvoir la fourniture" et y inclut "les services d'urgence, de publiphone et de renseignements téléphoniques"¹⁵⁸, sans spécifier d'autres services ou objectifs.

Gamme de services: les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus

Aucun autre service n'est couvert ni par la politique sur les télécommunications de 1995, ni par la loi ultérieure sur les télécommunications au Botswana. Toutefois, le projet de politique sur l'accès et le service universel projette d'intégrer "l'ensemble du secteur des communications, y compris les télécommunications, les services liés à Internet, les services postaux, la radiodiffusion et les médias (électroniques et imprimés)¹⁵⁹ dans le champ d'application de l'UAS.

Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels

Aucune révision périodique n'est précisée par la politique sur les télécommunications de 1995, ni par la loi ultérieure sur les télécommunications du Botswana. Une révision a pourtant été entreprise et débouchera sur la publication d'une politique en matière d'accès et de service universels (UAS)¹⁶⁰.

2.3.2.3 République démocratique du Congo (RDC)

Objectifs de l'accès et du service universels: les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)

Le service universel est l'un des thèmes clés des déclarations d'objectifs politiques de la Loi-cadre sur les télécommunications de 2002, en RDC. Les objectifs définis par le préambule de la loi sur les télécommunications incluent d'offrir l'accès aux services de téléphonie et de télex de base dans les zones rurales et urbaines à un coût raisonnable, en réduisant les disparités interrégionales du pays sur le plan de l'infrastructure et des services¹⁶¹.

Accès ou service: il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel

La loi sur les télécommunications définit le service universel comme le droit de tous les Congolais, vivant en zone rurale, urbaine ou isolée, de bénéficier du service de téléphonie vocale, de télex et de publiphone¹⁶². La loi ne distingue pourtant pas l'accès universel du service universel.

¹⁵⁸ Botswana (1996) «Chapter 72:03 Telecommunications" République du Botswana, Gaborone, article 17 (2) (a).

¹⁵⁹ Botswana (nd) "Universal Access and Service (USA) Policy", République du Botswana – portail gouvernemental, disponible en ligne: www.gov.bw/en/Ministries--Authorities/Ministries/Ministry-of-Communications-Science--Technology/Departments/Telecommunications/.

¹⁶⁰ Botswana (nd) "Universal Access and Service (USA) Policy", République du Botswana – portail gouvernemental, disponible en ligne: www.gov.bw/en/Ministries--Authorities/Ministries/Ministry-of-Communications-Science--Technology/Departments/Telecommunications/.

¹⁶¹ Loi-Cadre No. 013/2002 du 16 Octobre 2002 sur les Télécommunications en République Démocratique du Congo (2002) et Politiques des Télécommunications.

¹⁶² Loi-Cadre No. 013/2002 du 16 octobre 2002 sur les Télécommunications en République Démocratique du Congo (2002) et du service universel.

Objectifs du service: les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis

La loi prévoit que les licences octroyées aux opérateurs incluent notamment la zone de service de l'opérateur et le niveau de sa contribution à la recherche, à l'éducation et à l'établissement des normes¹⁶³.

Bien que la loi ne fasse état d'aucun critère imposant les obligations de service universel, le texte créant le Fonds pour le service universel figure dans la section de la loi traitant de l'exclusivité temporaire de l'"opérateur public" (probablement, l'opérateur historique)¹⁶⁴.

Gamme de services: les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus

Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels

La loi sur les télécommunications impose la création d'un fonds pour le service universel et sa gestion par le régulateur, sans mentionner de révision périodique du fonds ni des obligations liées au service universel¹⁶⁵.

2.3.2.4 Lesotho

Objectifs de l'accès et du service universels: les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)

Bien que la politique sur les télécommunications nationales de 1999¹⁶⁶ et la loi relative aux autorités des communications du Lesotho de 2000¹⁶⁷ considèrent l'accès et le service universels comme des thèmes fondamentaux, aucune ne décrit précisément de principe ou d'objectif. Une consultation conduite par le régulateur au sujet de l'UAS en 2001 offre néanmoins des détails précis¹⁶⁸.

Accès ou service: il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel

La politique sur les télécommunications nationales de 1999 distingue de façon imprécise l'accès du service¹⁶⁹. Le document de consultation en matière d'UAS publié par le régulateur en 2002 établit une distinction plus franche¹⁷⁰.

¹⁶³ Loi-Cadre No. 013/2002 du 16 octobre 2002 sur les Télécommunications en République Démocratique du Congo (2002) et art.21(a), (g).

¹⁶⁴ Id., art. 39.

¹⁶⁵ Loi-Cadre No. 013/2002 du 16 octobre 2002 sur les Télécommunications en République Démocratique du Congo (2002) et du service universel.

¹⁶⁶ Lesotho (1999) "The Lesotho Telecommunications Policy", ministère des Communications, Royaume du Lesotho, Maseru, février 1999.

¹⁶⁷ Lesotho (2000) "Lesotho Communications Authority Act", amendée, Lesotho Government Gazette Extraordinary Vol XLV No 42, 9 juin 2000, 48.

¹⁶⁸ LTA (2002) "A Universal Access/Service Strategy for Lesotho", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, décembre 2002, disponible en ligne: www.lca.org.ls/docs/Public_Consultation_Document_Universal.pdf

¹⁶⁹ Lesotho (1999) "The Lesotho Telecommunications Policy", Ministry of Communications, Royaume du Lesotho, Maseru, février 1999.

¹⁷⁰ LTA (2002) "A Universal Access/Service Strategy for Lesotho", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, décembre 2002, disponible en ligne: www.lca.org.ls/docs/Public_Consultation_Document_Universal.pdf.

Objectifs du service: les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis

Le document de consultation en matière d'UAS publié par le régulateur en 2002 visait à définir les "services inclus dans la gamme de services universels"¹⁷¹ et suggérait d'intégrer "les services d'accès à la téléphonie vocale fixe ou mobile de qualité... les services de base de télécopie et de transmission de données... les services téléphoniques internationaux... les services d'urgence... les services de renseignements téléphoniques... les services d'opérateur"¹⁷². La stratégie pour le fonds d'accès universel de 2007 prévoit que chaque village de plus de 150 foyers doit disposer d'une couverture réseau et d'un point de service dans un rayon de 4 km de tous ses habitants.

Gamme de services: les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus

Le document de consultation en matière d'UAS de 2002 publié par le régulateur inclut l'accès Internet et bande étroite (inférieur à 64 kb/s)¹⁷³. Une série de réglementations ultérieure évoque la fourniture "d'une couverture constante à l'ensemble du pays", garantissant un mandat de radiodiffusion de service public "équitable pour tous les secteurs de la société" et la "réduction de la fracture numérique"¹⁷⁴ et suggérant que la radiodiffusion publique pourrait relever du mandat UAS. Conformément à la stratégie pour le fonds pour l'accès universel de 2007 et à la réglementation LCA (fonds pour l'accès universel) de 2009, la gamme de services comprend la téléphonie vocale, Internet et la radiodiffusion r74¹⁷⁵.

Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels

La loi relative aux autorités des communications du Lesotho de 2000 n'impose aucune révision périodique des objectifs, des principes, du champ d'application ni des obligations UAS.

2.3.2.5 Madagascar

Objectifs de l'accès et du service universels: les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)

La loi 2005-023 définit l'"accès" comme la fourniture d'un point d'accès à un réseau téléphonique public situé à moins de 10 km du centre d'une communauté rurale de 500 habitants ou plus; la fourniture d'un point d'accès public dans une zone urbaine situé à moins de deux kilomètres de toutes les habitations, afin de garantir la transmission gratuite des appels d'urgence au service d'urgence public le plus proche (police, forces de l'ordre, pompiers et services médicaux d'urgence) dans le respect des normes nationales et internationales en matière de qualité de service téléphonique¹⁷⁶.

¹⁷¹ LTA (2002) "A Universal Access/Service Strategy for Lesotho", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, décembre 2002, p. 6 disponible en ligne: www.lca.org.ls/docs/Public_Consultation_Document_Universal.pdf.

¹⁷² LTA (2002) "A Universal Access/Service Strategy for Lesotho", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, décembre 2002, pp. 14 et 15 disponible en ligne: www.lca.org.ls/docs/Public_Consultation_Document_Universal.pdf.

¹⁷³ LTA (2002) "A Universal Access/Service Strategy for Lesotho", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, décembre 2002, p. 6 disponible en ligne: www.lca.org.ls/docs/Public_Consultation_Document_Universal.pdf.

¹⁷⁴ LCA (2007) "Broadcasting Classification Regulations 2007", Lesotho Government Gazette Extraordinary, Vol LII No10, Lesotho Communications Authority, Maseru, 14 février 2007, disponible en ligne: www.lca.org.ls/docs/BROADCASTING_CLASSIFICATION_REGULATIONS_2007.pdf.

¹⁷⁵ Règles LCA (service universel) de 2009, disponibles en ligne: www.lca.org.ls.

¹⁷⁶ Loi 2005-023. Art. 5(1).

Accès ou service: il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel

L'article 1 de la loi de 2005 définit le service universel comme l'accès abordable pour tous à un service téléphonique public assurant la transmission des appels téléphoniques entre les abonnés. Tout opérateur acceptant la couverture nationale en mesure d'assurer le service peut se voir imposer de fournir le service universel. Par ailleurs, l'accès universel fait référence à la prestation de services de TIC avec un partage de l'utilisation des lignes ou des terminaux.

Objectifs du service: les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis

La loi de 2005 précise que les opérateurs ne reçoivent aucune subvention pour assurer l'"accès" dans leur domaine de prestation, défini par la fourniture d'un point d'accès à un réseau téléphonique public situé à moins de 10 km du centre d'une communauté rurale de 500 habitants ou plus; la fourniture d'un point d'accès public dans une zone urbaine situé à moins de deux kilomètres de toutes les habitations, afin de garantir la transmission gratuite des appels d'urgence au service d'urgence public le plus proche (police, forces de l'ordre, pompiers et services médicaux d'urgence) dans le respect des normes nationales et internationales en matière de qualité de service téléphonique¹⁷⁷. Le Fonds pour le développement des télécommunications malgache (le "Fonds") a été créé en 1999 dans le but d'élargir le service téléphonique aux zones non desservies, lorsque cela ne pouvait pas se faire sans subvention¹⁷⁸. Le Fonds doit également pourvoir aux dépenses du régulateur, l'Office Malagasy d'Etudes et de Régulation des Télécommunications (OMERT), en matière d'études et de sélection des opérateurs pour élargir lesdits services¹⁷⁹.

Gamme de services: les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus

La loi 2005-023 définit l'"accès" comme la fourniture d'un point d'accès à un réseau téléphonique public. Cependant, le décret de 2006 prévoit des projets de développement visant à créer une infrastructure et des services de promotion du développement des TIC et des télécommunications dans tout le pays.

Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels

Le décret de 2006 prévoit la révision détaillée des objectifs généraux et spécifiques annuels. Dans ce contexte, il incombe au régulateur, l'OMERT, d'identifier les communautés ayant besoin du service et le niveau de subvention requis pour assurer la couverture, avant de soumettre un plan pour la validation du ministère.

Pour définir l'éligibilité des communautés au financement, l'OMERT procède d'abord à une classification des communautés malgaches en catégories, avant de poursuivre l'évaluation:

- la communauté bénéficie d'un accès aux services de télécommunications, en totalité ou en partie;
- le service est uniquement assuré par une commutation manuelle ou par opérateur;
- le service est limité aux points d'accès [publics];
- aucun service n'est disponible.

¹⁷⁷ Id., art. 5(1).

¹⁷⁸ Décret No. 99-191 portant modalités de mise en œuvre et de financement de l'accès aux services de télécommunication ("Décret 99-191"), art. 7(1).

¹⁷⁹ Id., art. 7(5).

L'OMERT évalue ensuite chaque communauté au regard de critères comme la densité de population, l'activité économique, la distance jusqu'au réseau national, le volume et la nature de la demande, ainsi que le niveau d'investissement et de subventions nécessaires pour atteindre les services désirés¹⁸⁰. Les communautés ou les groupes de communautés peuvent également déposer une demande auprès du ministère (copie à l'OMERT) pour l'extension des services à leur endroit.

L'OMERT doit également conduire tous les trois ans, une étude comparative des projets pilotes représentatifs dans différentes situations, en prenant en considération des critères comme la densité de la population, la nature des activités économiques et la distance jusqu'au réseau national. Sur la base de cette étude, l'OMERT classe ensuite les projets sur la base du niveau de subvention nécessaire. L'OMERT fournit ensuite cette liste et celle des communautés ne disposant d'aucun service au ministère.¹⁸¹

Sur la base des informations communiquées par l'OMERT, le ministère émet une ordonnance ministérielle définissant un programme triennal (révisé chaque année) d'extension des services, qui tient compte des critères suivants:

1. les projets qui semblent rentables sont automatiquement inclus dans le programme;
2. d'autres projets sont inclus en considérant la concurrence pour le financement. Priorité est donnée à ceux exigeant la moindre subvention ;
3. pour ce qui concerne le niveau de subvention, tous les fonds communautaires additionnels sont pris en compte;
4. le programme peut inclure des projets assurant une couverture partielle limitée à des points d'accès public;
5. le programme doit tenir compte de l'expérience issue de la réalisation d'autres projets, notamment en ce qui concerne les délais de mise en œuvre¹⁸².

Une fois le plan validé, l'OMERT soumet un dossier technique au ministère, chaque année. Ce dossier comprend une évaluation de la demande et l'estimation des besoins d'investissements pour chacun de ces projets. Cette liste de projets commentée est ensuite soumise aux opérateurs nationaux de téléphonie fixe pour leur demander si l'un d'entre eux desservira la zone¹⁸³. Les opérateurs disposent d'un délai de trois mois pour répondre¹⁸⁴.

2.3.2.6 Malawi

Objectifs de l'accès et du service universels: les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)

La politique nationale en matière de TIC, qui a précédé la loi sur les communications du Malawi de 1998, comprenait certaines spécifications relatives à l'UAS. Celles-ci visaient à quadrupler, voire davantage, le nombre de lignes fixes et à "assurer l'extension des services de télécommunications modernes dans les zones rurales"¹⁸⁵. La politique ultérieure sur les télécommunications en zones rurales, qui stipule que son "premier objectif [consiste] à assurer à la totalité de la population du pays un accès aux services de télécommunications",¹⁸⁶ est soigneusement détaillée. La proposition de politique en matière de TIC se

¹⁸⁰ Décret No. 99-191, art. 8-9.

¹⁸¹ *Id.*, art. 9.

¹⁸² *Id.*, art. 10.

¹⁸³ *Id.*, art. 11(3).

¹⁸⁴ *Id.*, art. 11(2).

¹⁸⁵ Malawi (1998) "Communications Sector Policy Statement", ministère de l'Information, République de Malawi, Lilongwe, août 1998, p 3.

¹⁸⁶ Malawi (2002) "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République de Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p 6.

fixe pour objectif d'assurer que "toutes les personnes dans chaque région du pays disposent de moyens raisonnables d'accéder aux services TIC essentiels de manière abordable"¹⁸⁷.

Accès ou service: il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel

La politique de 2002 sur les télécommunications en milieu rural ne définit pas le service universel, mais définit l'"accès" comme la "capacité à atteindre un téléphone utilisable comme moyen de communication"¹⁸⁸. La politique ICT4D ultérieure utilise les deux termes, "l'accès et le service universels aux systèmes et aux services de technologies de l'information et des communications"¹⁸⁹, mais ne produit aucun effort pour les distinguer. La législation en cours d'élaboration n'opère pas de distinction nette entre l'accès et le service universels¹⁹⁰.

Objectifs du service: les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis

La politique sectorielle des communications de 1998 concevait l'UAS uniquement par rapport à la téléphonie fixe et fixait un objectif de 150 000 lignes fixes d'ici 2003¹⁹¹. Aucun objectif spécifique n'est donné dans les documents politiques ultérieurs¹⁹² ni dans la législation en cours d'élaboration¹⁹³.

Gamme de services: les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus

L'absolue priorité de la politique de 2002 sur les télécommunications en milieu rural concerne "les services de télécommunications de base", qu'elle définit comme "l'accès au réseau public conçu pour la transmission des communications téléphoniques"¹⁹⁴. Les services supplémentaires comme la télécopie, Internet, la messagerie électronique et la transmission de données sont qualifiés de services "à valeur ajoutée". La législation en cours d'élaboration prévoit l'évolution de l'UAS "conformément aux progrès technologiques, à l'évolution du marché et aux changements dans la demande des utilisateurs"¹⁹⁵.

Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels

La loi sur les communications du Malawi de 1998, les documents afférents à la politique et la législation en cours d'élaboration qui confie au ministère la responsabilité de la politique en matière d'UAS ne prévoient aucune disposition quant à la révision périodique des paramètres de la politique en matière d'UAS et à sa mise en œuvre¹⁹⁶.

¹⁸⁷ Malawi (nd) "National ICT Policy", version finale, ministère de l'Information, République de Malawi, Lilongwe, p. 15 disponible en ligne: www.malawi.gov.mw/ict_policy.pdf.

¹⁸⁸ Malawi (2002) "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République de Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p 8.

¹⁸⁹ Malawi (2003) "An Integrated ICT-led Socio-Economic Development Policy For Malawi", République du Malawi, Lilongwe, juin 2003, p. 30.

¹⁹⁰ Malawi (nd) "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe.

¹⁹¹ Malawi (1998) "Communications Sector Policy Statement", ministère de l'Information, République de Malawi, Lilongwe, août 1998, p 3.

¹⁹² Malawi (2002) "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, décembre 2002 ; et Malawi (2003) "An Integrated ICT-led Socio-Economic Development Policy For Malawi", République du Malawi, Lilongwe, juin 2003, p.30 ; et Malawi (nd) "National ICT Policy", version finale, ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, disponibles en ligne: www.malawi.gov.mw/ict_policy.pdf.

¹⁹³ Malawi (nd) "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe.

¹⁹⁴ Malawi (2002) "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République de Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p 12.

¹⁹⁵ Malawi (nd) "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe, article 27(3)(g).

¹⁹⁶ Malawi (nd) "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe, article 28(3).

2.3.2.7 Maurice

Objectifs de l'accès et du service universels: les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)

La politique sur les télécommunications nationales de 2004 prévoit que le concept traditionnel de service universel a évolué pour mettre l'accent sur l'accès universel, défini comme l'extension du réseau et des installations pour les mettre à la portée de toutes les personnes de la zone de service. La priorité de la politique de 2004 n'est pas limitée à l'accès au service de téléphonie fixe par tous les foyers, mais plutôt au contact avec le réseau de manière utile, à savoir, être en mesure d'utiliser les services d'accès public (services de téléphonie, télécopie, Internet, messagerie électronique, messages texto) dans un foyer ou non. Les objectifs d'accès et de service universels et l'accès à ces services doivent tenir compte de différents besoins parmi la population d'utilisateurs, à savoir tous les citoyens, indépendamment du sexe, de l'ethnie, du niveau socio-économique ou de l'emplacement géographique.

Accès ou service: il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel

La politique nationale sur les télécommunications de 2004 prévoit que le concept traditionnel de service universel a évolué pour mettre l'accent sur l'accès universel, défini comme l'extension du réseau et des installations pour les mettre à la portée de toutes les personnes de la zone de service.

La politique prévoit, en outre, que les obligations de service universel (OSU) sont celles incombant aux opérateurs et aux prestataires de service pour garantir que les services standard de téléphonie, de télécopie, publiphones, Internet, messages SMS, messagerie électronique et les services d'infocommunication prévus sont disponibles pour la totalité de la population à un prix abordable et raisonnable.

Objectifs du service: les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis

La politique sur les télécommunications nationales de 2004 prévoit que les principaux éléments de l'accès universel incluent:

- l'extension et le maintien de la disponibilité de services de télécommunications et de TIC abordables pour le public;
- la disponibilité de l'accès à haut débit utilisant des technologies de pointe;
- la sensibilisation de la population locale aux avantages des TIC;
- l'accès à l'assistance de l'opérateur et aux renseignements téléphoniques;
- l'accès gratuit aux services d'urgence, comme les pompiers ou les alertes sur les cyclones;
- l'accès des personnes handicapées au réseau ;
- la gamme complète de l'accès aux publiphones ou aux téléc centres commerciaux; les centres téléphoniques communautaires, les terminaux Internet communautaires, les téléboutiques distribuant le service de téléphonie mobile à la demande par communication.

La politique sur les télécommunications nationales de 2004 prévoit également que les OSU doivent assurer que les services standard de téléphonie, télécopie, publiphones, Internet, messages SMS, messagerie électronique et les services d'infocommunication prévus sont disponibles pour la totalité de la population de Maurice à un prix abordable et raisonnable.

Gamme de services: les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus

La priorité de la politique de 2004 n'est pas simplement l'accès de tous les foyers au service de téléphonie fixe, mais aussi et surtout l'utilité de ce raccordement au réseau, à savoir la capacité à utiliser les services d'accès public (services de téléphonie, télécopie, Internet, messagerie électronique, messages SMS) selon qu'ils sont disponibles dans un foyer ou non.

Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels

La politique sur les télécommunications nationales de 2004 confie aux autorités de régulation la responsabilité de prescrire et de définir des indicateurs spécifiques pour l'accès aux infocommunications répondant raisonnablement aux besoins sociaux, industriels et commerciaux de Maurice. Les autorités de régulation devront identifier les objectifs appropriés pour garantir que l'accès et le service universels sont offerts dans un délai raisonnable et évaluer périodiquement les progrès.

2.3.2.8 Mozambique

Objectifs de l'accès et du service universels: les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)

La loi sur les télécommunications prévoit qu'un service de téléphonie fixe et mobile doit être assuré pour garantir les services de télécommunications universels et que lesdits services peuvent être fournis par des opérateurs publics ou privés, fixes ou mobiles.

La stratégie sur les télécommunications de 2006 intègre dans les services de télécommunications de base, Internet, l'accès public direct dans toutes les localités rurales et unités de population de plus de 500 habitants, ainsi que l'accès public accessible dans un rayon de 5 km pour tous les lieux habités. La stratégie instaure également la création du Service national de téléphones d'urgence afin de répondre plus efficacement aux catastrophes et aux situations d'urgence.

Accès ou service: il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel

Aucune distinction nette n'est opérée. La loi prévoit l'accès aux services de télécommunications universels.

Objectifs du service: les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis

La loi¹⁹⁷ impose à l'INCM la détermination des objectifs annuels et la responsabilité du choix des projets. La loi impose également aux détenteurs de licence de préciser les obligations de service universel, selon le cas.

Gamme de services: les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus

L'article 38 de la loi définit les services de téléphonie de base, ainsi que la téléphonie fixe et mobile. La stratégie de 2006 inclut toutefois Internet parmi les services de télécommunications de base.

Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels

¹⁹⁷ Loi 08/2004, chapitre V.

La loi prévoit une révision annuelle des objectifs par l'INCM, ainsi qu'une révision régulière des projets, au moins tous les deux ans¹⁹⁸.

2.3.2.9 Namibie

Objectifs de l'accès et du service universels: les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)

La politique intégrée en matière de TIC de 2008 vise à garantir "l'accès universel aux installations de l'information et des communications en Namibie pour toutes les communautés (services de téléphonie, Internet et multimédia) [y compris] un point d'accès dans chaque communauté ou village"¹⁹⁹. La politique expose en outre une série de principes directeurs pour le secteur, tels que:

- a. amélioration de l'accès: notamment Internet
- b. formation aux TIC et développement des compétences
- c. concurrence et ouverture des marchés
- d. promotion de l'influence des utilisateurs sur l'expansion du secteur des TIC
- e. protection des droits des consommateurs²⁰⁰

Accès ou service: il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel

La politique nationale en matière de TIC de 2009 distingue l'accès universel du service universel, mais de manière vague, définissant le premier comme "l'accès à un téléphone, pas nécessairement celui du foyer" et le second comme "la disponibilité du service pour tous dans la mesure du possible"²⁰¹. La loi sur les communications de 2009 ne définit pas et ne distingue pas ces concepts.

Objectifs du service: les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis

Le seul objectif spécifique exposé dans la politique intégrée en matière de TIC de 2008 est la fourniture d'un "point d'accès dans chaque communauté ou village"²⁰², mais ses implications ne sont jamais formellement identifiées.

¹⁹⁸ Loi 08/2004, articles 38 et 40.

¹⁹⁹ Namibie (2009) "Overarching Information Communications Technology (ICT) Policy for the Republic of Namibia 2009", ministère des TIC, Windhoek, 18 février 2009, p 13, disponible en ligne: http://209.88.21.36/opencms/export/sites/default/grnnet/MIB/Legislation/policies/NMICT_Overarching_Policy_incl_Postal_v15.pdf.

²⁰⁰ Namibie (2009) "Overarching Information Communications Technology (ICT) Policy for the Republic of Namibia 2009", ministère des TIC, Windhoek, 18 février 2009, p 14, disponible en ligne: http://209.88.21.36/opencms/export/sites/default/grnnet/MIB/Legislation/policies/NMICT_Overarching_Policy_incl_Postal_v15.pdf.

²⁰¹ Namibie (2009) "Overarching Information Communications Technology (ICT) Policy for the Republic of Namibia 2009", ministère des TIC, Windhoek, 18 février 2009, p 29, disponible en ligne: http://209.88.21.36/opencms/export/sites/default/grnnet/MIB/Legislation/policies/NMICT_Overarching_Policy_incl_Postal_v15.pdf.

²⁰² Namibie (2009) "Overarching Information Communications Technology (ICT) Policy for the Republic of Namibia 2009", ministère des TIC, Windhoek, 18 février 2009, p 13, disponible en ligne: http://209.88.21.36/opencms/export/sites/default/grnnet/MIB/Legislation/policies/NMICT_Overarching_Policy_incl_Postal_v15.pdf.

Gamme de services: les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus

La politique nationale en matière de TIC de 2009 intègre l'accès aux "services Internet et multimédia"²⁰³ sans jamais définir ce dernier terme. La loi sur les communications de 2009 prévoit une procédure formelle de définition d'une liste complète de services applicables, bien que la radiodiffusion demeure explicitement exclue²⁰⁴.

Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels

La politique nationale en matière de TIC de 2009 engage "le ministère [à] créer un mécanisme formel pour les révisions périodiques de la politique [nationale en matière de TIC], en tenant compte des informations recueillies, des études menées et des commentaires des principales parties prenantes"²⁰⁵, mais ne prend aucun engagement spécifique en matière de TIC.

2.3.2.10 Seychelles

Objectifs de l'accès et du service universels: les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)

La loi ne prévoit aucune disposition relative aux objectifs UAS. L'article 3.1 de la politique en matière de TIC prévoit cependant d'encourager l'existence d'une infrastructure nationale fiable et efficace, disposant d'une capacité et d'un débit réseau suffisants, qui améliore la connectivité, soit rentable et s'adapte aux besoins du pays.

Accès ou service: il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel

La loi ne prévoit aucune disposition distinguant les deux termes.

Objectifs du service: les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis

La loi ne prévoit aucune disposition définissant les services TIC spécifiques à offrir. La Loi définit uniquement le service universel comme un service de télécommunications, selon la définition du ministère: un service devant être assuré par un détenteur de licence au profit d'une zone ou d'une communauté non ou mal desservie à cet égard.

Gamme de services: les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus

La loi ne prévoit aucune disposition définissant la gamme de services à offrir.

²⁰³ Namibie (2009) "Overarching Information Communications Technology (ICT) and Broadcasting Policy for the Republic of Namibia", ministère des TIC, Windhoek, 18 février 2009, p 13, disponible en ligne: http://209.88.21.36/opencms/export/sites/default/grnnet/MIB/Legislation/policies/NMICT_Overarching_Policy_incl_Postal_v15.pdf.

²⁰⁴ Namibie (2009) ""Communications Act", Loi n° 8 de 2009, "Government Gazette of the Republic of Namibia", n° 4378, 16 novembre 2009, articles 57(1).

²⁰⁵ Namibie (2009) "Overarching Information Communications Technology (ICT) Policy for the Republic of Namibia 2009", ministère des TIC, Windhoek, 18 février 2009, p 26, disponible en ligne: http://209.88.21.36/opencms/export/sites/default/grnnet/MIB/Legislation/policies/NMICT_Overarching_Policy_incl_Postal_v15.pdf.

Révision périodique: *il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels*

La loi ne prévoit aucune disposition précisant le besoin de révisions périodiques.

2.3.2.11 Afrique du Sud

Objectifs de l'accès et du service universels: *les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)*

La loi sur les communications électroniques de 2006 définit un objectif large en matière d'UAS, à savoir "la fourniture universelle de réseaux de communications électroniques et de services de communications électroniques, ainsi que la connectivité pour tous"²⁰⁶. L'agence a pour mandat de "promouvoir l'objectif d'accès universel et de service universel", d'"encourager, faciliter et suggérer des recommandations pour les plans visant à offrir l'[UAS]" et de "favoriser l'adoption et l'utilisation de nouvelles méthodes permettant d'atteindre l'accès universel et le service universel"²⁰⁷.

Accès ou service: *il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel*

La Loi sur les communications électroniques de 2006 distingue donc l'accès universel, défini comme "l'accès universel à des services de réseau de communications électroniques, des services de communications électroniques et des services de radiodiffusion" et le service universel, défini comme la "fourniture universelle" de ces services. L'agence pour l'UAS doit également fournir une définition plus précise et détaillée des concepts mis en pratique²⁰⁸.

Objectifs du service: *les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis*

L'agence pour l'UAS doit définir ce qui constitue l'"accès universel de toutes les zones et toutes les communautés de la République aux services de communications électroniques et aux services de réseau de communications électroniques" et ce qui constitue la "fourniture universelle à tous les individus de la République de services de communications électroniques et l'accès aux réseaux de communications électroniques"²⁰⁹. Le ministère a promulgué une série détaillée de définitions et d'objectifs après une procédure de concertation publique menée par l'agence en 2010²¹⁰.

²⁰⁶ RSA (2005) Electronic Communications Act, n° 36 de 2005 (telle qu'amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 2(c). La législation précédente, la Loi sur les télécommunications de 1996, accordait tout autant d'importance à l'accès et au service universels.

²⁰⁷ RSA (2005) Electronic Communications Act, n° 36 de 2005 (telle qu'amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 82(1).

²⁰⁸ RSA (2005) Electronic Communications Act, n° 36 de 2005 (telle qu'amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, articles 1 et 82(3).

²⁰⁹ RSA (2005) Electronic Communications Act, n° 36 de 2005 (telle qu'amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf Article 82(3).

²¹⁰ DoC (2010a) "Determination Issued under the Electronic Communications Act, 2005 (Act No 36 Of 2005) with regard to Universal Access to and the Universal Provision of Electronic Communications Services and Electronic Communications Network Services", Avis n° 85, Government Gazette No 32939, ministère des Communications, Pretoria, 8 février 2010

Gamme de services: les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus

La Loi sur les communications électroniques de 2006 définit spécifiquement l'UAS pour y inclure "les services de radiodiffusion". La définition des communications électroniques au sein des "services de communications électroniques" et des "services de réseau de communications électroniques" est suffisamment vaste pour inclure Internet, la technologie large bande, et bien plus: "l'émission, la transmission ou la réception des informations, y compris sans s'y limiter, la voix, le son, les données, le texte, la vidéo, l'animation, les présentations visuelles, les images fixes et animées, les signaux ou une combinaison de ces éléments par le biais du magnétisme, de la radio ou d'autres ondes électromagnétiques, optiques ou de systèmes électromagnétiques ou tout agent de nature similaire, avec ou sans l'aide d'un support concret."²¹¹

Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels.

Si la Loi sur les communications électroniques de 2006 n'impose aucune révision complète périodique des paramètres de l'UAS, l'agence pour l'UAS doit malgré tout passer en revue ses définitions de l'UAS "régulièrement, au regard des circonstances et des comportements en vigueur" et le régulateur "doit réviser et mettre à jour au moins deux fois par an la définition convenue des zones mal desservies et la liste des zones mal desservies concernées"²¹².

2.3.2.12 Swaziland**Objectifs de l'accès et du service universels: les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)**

L'article 2 de la Loi sur les communications électroniques définit le service universel comme un ensemble minimal de services d'une qualité particulière accessible à tous les utilisateurs indépendamment du lieu géographique et à un prix abordable au regard des spécificités nationales, comme défini par la réglementation relevant de cette loi. L'article 5 définit également les responsabilités du ministère, notamment l'élaboration et le suivi de la politique de promotion de l'accès et du service universels au Royaume du Swaziland aux fins d'élargir la portée de la couverture des communications électroniques, de manière à répondre aux exigences du développement économique et social du pays.

L'article 29 exige de la Commission qu'elle élabore des objectifs annuels, en consultation avec le ministère, dans le but de s'assurer que l'ensemble de services spécifiques défini par la Loi, de la qualité convenue, est accessible à tous les utilisateurs finaux dans le Royaume du Swaziland, y compris aux utilisateurs handicapés, indépendamment du lieu géographique et à un prix abordable au regard des spécificités nationales.

Accès ou service: il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel

Aucune distinction n'est faite.

²¹¹ RSA (2005) Electronic Communications Act, n° 36 de 2005 (telle qu'amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 1.

²¹² RSA (2005) Electronic Communications Act n° 36 de 2005 (telle qu'amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, articles 82 (3) (a) et 88 (3).

Objectifs du service: les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis

L'article 30 de la loi sur les communications électroniques de 2010 stipule que les services accessibles doivent inclure:

- (a) la fourniture d'une connexion au réseau de téléphonie publique dans un lieu fixe à un prix abordable, sur demande. Cette connexion doit permettre aux utilisateurs finaux d'émettre et de recevoir des appels locaux et internationaux, des télécopies et des données, avec un débit offrant un accès fonctionnel à Internet, en tenant compte des technologies dominantes utilisées par la majorité des abonnés et de la faisabilité technologique;
- (b) la fourniture d'un annuaire exhaustif des abonnés sous une forme validée par la Commission, imprimée et/ou électronique selon le choix de la Commission et mis à jour au moins une (1) fois par an;
- (c) la fourniture d'un service complet de renseignements téléphoniques ;
- (d) la fourniture de publiphones en nombre suffisant pour répondre aux besoins raisonnables des utilisateurs finaux, en termes de couverture géographique, de nombre de téléphones, d'accessibilité desdits téléphones aux utilisateurs handicapés et de qualité de service et
- (e) l'introduction de mesures spécifiques pour les utilisateurs handicapés et à faibles revenus.

L'article 31 prévoit que lorsque lesdits services ne sont pas offerts commercialement au degré de qualité spécifié et à un prix abordable à tous les utilisateurs finaux du Royaume du Swaziland, la Commission est en droit de désigner un ou plusieurs détenteurs de licence pour une période qu'elle définit, afin qu'il fournisse les services et que la totalité du territoire national soit couverte. L'article stipule encore que la Commission est en droit de nommer différents détenteurs de licence ou groupes de détenteurs de licence pour offrir différents éléments du service universel ou pour couvrir différentes parties du territoire national.

Gamme de services: les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus

L'article 30 de la Loi stipule que les services à offrir incluent:

- (a) la fourniture d'une connexion au réseau de téléphonie publique dans un lieu fixe à un prix abordable, sur demande. Cette connexion doit permettre aux utilisateurs finaux d'émettre et de recevoir des appels locaux et internationaux, des télécopies et des données, avec un débit offrant un accès fonctionnel à Internet, en tenant compte des technologies dominantes utilisées par la majorité des abonnés et de la faisabilité technologique;

L'article 1.4 du projet de politique NICI²¹³ impose également la création d'une capacité large bande dans l'infrastructure de l'information et des communications et l'introduction de nouveaux services pour améliorer la qualité de l'accès et du service universel.

Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels

L'article 29 de la loi sur les communications électroniques de 2010 exige de la Commission qu'elle élabore, en consultation avec le ministère, des objectifs annuels dans le but de s'assurer que les services de la qualité convenue sont accessibles à tous les utilisateurs finaux dans le Royaume du Swaziland, y compris aux utilisateurs handicapés, indépendamment du lieu géographique et à un prix abordable au regard des spécificités nationales.

²¹³ Projet de politique NICI, disponible en ligne: www.gov.sz.

2.3.2.13 République-Unie de Tanzanie

Objectifs de l'accès et du service universels: *les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)*

La loi prévoit une série d'objectifs pour le FSU, comprenant: la garantie de "la disponibilité des services de communications dans les zones rurales et urbaines mal desservies"; la promotion de la "participation des secteurs public et privé à la fourniture du service universel"; la création d'un "cadre favorisant un accès ouvert et efficace pour l'utilisation des réseaux et des services de communications"; et la promotion de "la fourniture généralisée de services de qualité à un prix abordable"²¹⁴.

Accès ou service: *il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel*

La Loi sur l'accès et le service universels en matière de communications de 2006 définit l'expression "services universels", mais ne le distingue pas clairement de l'accès universel.

Objectifs du service: *les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis*

La Loi sur l'accès et le service universels en matière de communications de 2006 mandate le FSU pour "spécifier l'obligation de service universel en définissant une gamme de services de communications à laquelle tous les utilisateurs doivent avoir accès à un prix abordable"²¹⁵. Elle va plus loin en intégrant "l'accès à un réseau de communications en mesure de prendre en charge les services de communications", "l'accès géographique raisonnable aux publiphones"; l'accès aux "services d'urgence, à l'assistance d'un opérateur et aux services de renseignements téléphoniques"; et "la fourniture aux clients handicapés de services identiques ou équivalents à ceux fournis à tous les autres clients".²¹⁶

Gamme de services: *les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus*

La radiodiffusion, Internet et la technologie large bande ne sont pas spécifiquement inclus, mais la définition des services de communication est suffisamment ample pour autoriser leur intégration à la discrétion du régulateur.

Révision périodique: *il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels*

La Loi sur l'accès et le service universels en matière de communications de 2006 ne prévoit aucun mandat concernant une révision périodique des paramètres de l'UAS.

2.3.2.14 Zambie

Objectifs de l'accès et du service universels: *les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)*

²¹⁴ Tanzanie (2006) "The Universal Communications Service Access Act, 2006" République unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 5.

²¹⁵ Tanzanie (2006) "The Universal Communications Service Access Act, 2006", République unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 6.

²¹⁶ Tanzanie (2006) "The Universal Communications Service Access Act, 2006", République unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 13(1)(b).

La loi sur les TIC de 2009 impose au régulateur de "promouvoir la généralisation de la disponibilité et de l'utilisation des réseaux et des services de communication électronique en Zambie, en encourageant l'installation de réseaux de communications électroniques et la fourniture de services de communications électroniques dans les zones et les communautés mal et non desservies"²¹⁷. La loi ne définit aucun objectif ou principe clé spécifique.

Accès ou service: il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel

La loi sur les TIC de 2009 définit l'"accès universel" comme "l'accès de tous les citoyens... aux services de la technologie de l'information et des communications"²¹⁸, mais ne le distingue pas du "service universel". La loi utilise indistinctement les deux termes, par ailleurs.

Objectifs du service: les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis

La loi sur les TIC de 2009 ne prévoit aucun objectif en matière d'UAS, déléguant cette tâche au régulateur qui la replacera dans le cadre du FSU²¹⁹.

Gamme de services: les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus

La loi sur les TIC de 2009 contient une définition large des services dont la juridiction en matière d'UAS appartient au régulateur. Ils incluent Internet, la technologie large bande et la radiodiffusion de manière spécifique: "les réseaux satellitaires, les réseaux fixes avec commutation de circuits ou de paquets, Internet, les réseaux terrestres mobiles, les systèmes électriques câblés, dans la mesure où ils servent à transmettre les signaux, les réseaux utilisés pour la radiodiffusion sonore et télévisuelle, et les réseaux de télévision par câble"²²⁰

Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels

La loi sur les TIC de 2009 ne prévoit aucune disposition imposant au régulateur de réviser les paramètres d'UAS de manière périodique. En revanche, rien n'empêche le régulateur de le faire.

2.3.2.15 Zimbabwe

Objectifs de l'accès et du service universels: les principes ou objectifs clés de l'accès et du service universels sont clairement définis par la loi ou dans d'autres documents politiques nationaux (ex. la politique gouvernementale)

La loi sur les services postaux et les télécommunications de 2000 ne fixe aucun objectif général en matière d'UAS. Elle donne mission au FSU d'"aider les personnes qui en ont besoin à obtenir l'accès aux services postaux et de télécommunications" et de favoriser l'"extension des services postaux et de télécommunications dans les zones et les centres communautaires mal desservis" et d'aider "les

²¹⁷ Zambie (2009) "The Information And Communication Technologies Act", loi n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, article 70(2).

²¹⁸ Zambie (2009) "The Information And Communication Technologies Act", loi n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka.

²¹⁹ Zambie (2009) "The Information And Communication Technologies Act", loi n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, articles 70.

²²⁰ Zambie (2009) "The Information And Communication Technologies Act", loi n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, 2(1)(d).

personnes handicapées"²²¹. La loi sur les services de radiodiffusion de 2001 définit exactement la même série d'objectifs initiaux et ne mentionne aucun objectif général en matière d'UAS²²².

Accès ou service: il convient de distinguer clairement l'accès universel du service universel

Ni la loi sur les services postaux et les télécommunications de 2000, ni la loi sur les services de radiodiffusion de 2001 ne définissent ou ne distinguent ces deux concepts.

Objectifs du service: les services TIC ou les applications TIC spécifiques à fournir et le public concerné sont clairement définis

Ni la loi sur les services postaux et les télécommunications de 2000, ni la loi sur les services de radiodiffusion de 2001 ne définissent d'objectif de service spécifique. L'expression "les personnes en ayant besoin" n'est pas définie. L'expression de "zone mal desservie" désigne seulement une zone soit "qui n'est pas, selon l'avis du ministère à titre consultatif aux côtés du [régulateur], desservie de manière adéquate en services postaux et de télécommunications"²²³, soit une zone "qui n'est pas, selon l'opinion du [régulateur] desservie de manière adéquate en services de radiodiffusion"²²⁴.

Gamme de services: les services au-delà de la téléphonie fixe et mobile (Internet / large bande / radiodiffusion) sont inclus

La loi sur les services postaux et les télécommunications de 2000 couvre la téléphonie fixe et mobile, Internet, la messagerie électronique et les services de lignes louées²²⁵. La loi sur les services de radiodiffusion de 2001 régit une large gamme de services de radiodiffusion commerciaux, communautaires et sur abonnement, terrestres, satellitaires ou par Internet²²⁶.

Révision périodique: il est prévu de réviser périodiquement les objectifs, les principes, la portée, les cibles et les obligations de l'accès et du service universels

La loi sur les services postaux et les télécommunications de 2000 et la loi sur les services de radiodiffusion de 2001 ne prévoient aucune disposition exigeant la révision périodique des paramètres d'UAS.

2.4 Etudes de cas internationales

2.4.1 COMESA

Les Lignes directrices de la politique en matière d'accès et de service universels établies par la COMESA en 2004²²⁷ définissent clairement des objectifs d'accès et de service universels, qui incluent la fourniture de services TIC dans les zones non et mal desservies où les opérateurs hésitent à opérer, essentiellement en raison des incertitudes pesant sur la rentabilisation de leurs investissements. Ces lignes directrices avancent donc un certain nombre de critères que les services doivent satisfaire, tels que l'accessibilité financière, l'accessibilité, la disponibilité, la durabilité et la qualité de service.

²²¹ Zimbabwe (2000) "Postal and Telecommunications Act, chapitre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 74.

²²² Zimbabwe (2001) "Broadcasting Services Act", chapitre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 30.

²²³ Zimbabwe (2000) "Postal and Telecommunications Act", chapitre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 73.

²²⁴ Zimbabwe (2001) "Broadcasting Services Act", chapitre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 28.

²²⁵ Zimbabwe (2000) "Postal and Telecommunications Act", chapitre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 34.

²²⁶ Zimbabwe (2001) "Broadcasting Services Act", chapitre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 7.

²²⁷ COMESA Policy Guidelines on Universal Service/Access, août 2004.

Ces lignes directrices distinguent l'accès universel du service universel. L'accès universel est défini comme un moyen de communication tel que le téléphone, la télécopie ou la messagerie électronique, et recouvre également l'accès à l'information afférente aux divers contenus accessibles par Internet ou par d'autres applications basées sur des réseaux informatiques. D'autre part, le service universel est défini comme le fait de mettre les services à la disposition des clients et de les rendre accessibles dans des points d'accès. Les services sont fournis sur le lieu concerné, en réponse à la demande du client. Ces lignes directrices précisent clairement que d'après la COMESA, le service universel passe par la promotion et le maintien de la disponibilité à un prix abordable d'un point de référence TIC à la plus courte distance à pied possible de tout endroit²²⁸.

2.4.2 CEDEAO

L'Acte additionnel de la CEDEAO relatif à l'accès universel/service universel, dans ses articles 7, 8 et 13, prévoit que, sans préjudice de mesures nationales plus généreuses, les Etats membres doivent s'engager à prendre les mesures nécessaires pour garantir au minimum que toute la population de leur territoire a accès aux services énumérés dans l'Acte, indépendamment de leur lieu géographique et à un prix abordable.

Les Etats membres doivent vérifier que les demandes de connexion au réseau de télécommunications sont satisfaites par un opérateur au minimum et, si nécessaire, peuvent nommer un ou plusieurs opérateurs à cet effet, afin que l'ensemble du territoire national soit couvert. La connexion offerte doit permettre à l'utilisateur d'effectuer des appels nationaux et internationaux, d'envoyer et de recevoir des messages vocaux, des télécopies et des transmissions de données et de se connecter à Internet à un débit adéquat.

Les Etats membres doivent définir la démarche la plus efficace et la mieux adaptée pour s'assurer de la mise en œuvre du service universel, tout en respectant les principes d'objectivité, de transparence, de non-discrimination et de proportionnalité. Ils doivent s'efforcer de réduire au mieux les distorsions de marché, en particulier lorsqu'elles prennent la forme de prestations à des tarifs ou à des conditions différentes de celles généralement constatées dans les transactions commerciales, tout en protégeant l'intérêt public.

La loi stipule également que les Etats membres doivent réviser périodiquement le champ d'application du service universel, en particulier afin d'émettre des propositions de modification ou de redéfinition. La première révision de ce type doit avoir lieu au plus tard deux ans après la date d'entrée en vigueur de l'Acte additionnel, puis tous les trois ans. La révision doit tenir compte de l'évolution sociale, économique et technologique, notamment de la mobilité et des débits de données pour les technologies les plus largement utilisées par les abonnés. Les Etats membres doivent informer la Commission de tout changement.

2.4.3 UE

L'exigence fondamentale concernant le service universel dans l'Union européenne porte sur les services téléphoniques qui doivent être disponibles pour tous les individus, indépendamment du lieu géographique, à un prix abordable. Les autorités réglementaires nationales doivent garantir l'accomplissement de cet objectif en imposant des obligations aux opérateurs de réseau désignés pour assurer la fourniture d'un ensemble de services minimum prédéfini d'une qualité donnée. La directive de 2002 inclut également des mesures préventives et des mécanismes de protection contre l'établissement de prix trop élevés et contre le refus d'installer des lignes d'abonnés dans des régions à coûts élevés.

²²⁸ COMESA Policy Guidelines on Universal Service/Access, août 2004, articles 2 et 3.

L'UE définit ainsi les services de base dont les autorités réglementaires nationales doivent garantir l'offre dans leur juridiction:

- l'accès à un lieu fixe sur demande pour permettre aux utilisateurs d'émettre et de recevoir des appels locaux, nationaux et internationaux et des communications par télécopie et pour leur permettre de disposer d'un accès fonctionnel;
- au minimum, un annuaire exhaustif et un service de renseignements complet comprenant les numéros de tous les abonnés fixe et mobile le souhaitant;
- la disponibilité de publiphones sur tout le territoire;
- des mesures assurant aux handicapés l'accès aux mêmes services à un prix abordable.
- (depuis 2005) les Etats membres ont l'obligation de fournir une connexion offrant un accès Internet "fonctionnel" (FIA, functional Internet access), limité à une connexion unique à bande étroite et qui ne s'étend pas au RNIS ou aux technologies large bande.
- Ils doivent satisfaire toutes les demandes raisonnables d'installation d'une ligne téléphonique en offrant les mêmes prix indépendamment du lieu géographique.

Conformément à l'alinéa 8 de la directive de 2002, l'expression "accès en position déterminée" se réfère à la résidence principale de l'utilisateur final (lorsque plusieurs membres du foyer partagent la connexion) et non pas à une obligation imposée aux opérateurs d'utiliser une technologie de téléphonie fixe. Il n'existe donc aucune contrainte sur les moyens techniques utilisés, filaire ou sans fil, pour réaliser la connexion. La mention de transmission de données à des débits suffisants pour permettre un accès Internet fonctionnel désigne une exigence limitée à une connexion réseau unique à bande étroite, capable d'assurer la transmission de données à des débits suffisants pour accéder aux services en ligne, comme ceux fournis par l'Internet public. Cela doit permettre un accès Internet satisfaisant. Les Etats membres sont en droit d'exiger que la connexion soit portée à un niveau bénéficiant à la majorité des abonnés. Cette exigence flexible de fonctionnalité de l'accès Internet a notamment été définie pour permettre aux pays candidats d'exploiter les technologies mobile/sans fil pour fournir le service universel à une plus grande partie de la population²²⁹.

La directive impose à la Commission de passer en revue la portée du service universel tous les trois ans au regard de l'évolution technologique, sociale et économique, en tenant compte notamment de la mobilité et du débit des données au regard des technologies utilisées par la majorité des abonnés²³⁰. La directive souligne que certains aspects sont à pondérer par la Commission dans la décision d'intégrer un service au champ d'application, à savoir: une minorité de consommateurs serait exclue de la société faute de disposer de, ou faute d'utiliser des services spécifiques, alors qu'ils sont disponibles et utilisés par la majorité; l'intégration de ces services au champ d'application représenterait un avantage net général pour tous les consommateurs lorsqu'ils ne sont pas offerts au public dans des circonstances commerciales normales.

2.4.4 République du Congo (Brazzaville)

La Loi sur les communications électroniques de 2009 stipule que le gouvernement doit garantir les conditions nécessaires à la promotion de l'accès et du service universels pour favoriser la croissance économique, l'emploi et le développement, pour améliorer la prestation des services publics dans les domaines de la santé, de l'éducation et pour le développement des zones rurales. La loi prévoit

²²⁹ Directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs à l'égard des réseaux et services de communications électroniques, alinéa 8.

²³⁰ *Id.*, art. 15.

également que le service universel doit favoriser la cohésion sociale et politique en assurant que les citoyens vivant dans les zones rurales et isolées puissent bénéficier des TIC²³¹.

La loi sur les communications électroniques de 2009 définit l'accès et le service universels comme l'accès à un ensemble de services minimum dans tout le pays pour l'ensemble de la population, indépendamment du lieu géographique et à un prix abordable²³².

L'article 87 de la loi sur les communications électroniques stipule que les services minimaux à offrir incluent:

- la disponibilité dans tout le pays d'une infrastructure nationale de technologie large bande pour la transmission de voix, de données et de vidéos (images);
- la réponse par un opérateur, au moins, aux demandes de connexion au réseau d'accès aux communications électroniques, indépendamment du lieu géographique à un prix abordable;
- l'accès aux services de renseignements téléphoniques et d'annuaire;
- l'accès aux services d'urgence;
- la disponibilité d'une large gamme d'options d'accès public de qualité satisfaisante devant inclure les publiphones, les télécentres publics et de nombreux centres communautaires polyvalents, en nombre suffisant, répartis de manière équitable sur le territoire et à un prix abordable;
- l'accès Internet à haut débit dans les écoles, les hôpitaux, les services de sécurité, les bibliothèques, les municipalités et d'autres centres communautaires;
- l'accès aux services large bande dans les bureaux de poste, y compris le service postal universel;
- l'existence de contenu, d'applications et de services adaptés aux besoins locaux;
- la formation et le renforcement des capacités visant à intégrer les TIC à tous les niveaux de la société;
- toutes les mesures nécessaires en faveur de certains groupes sociaux, selon que de besoin²³³.

Les services minimaux prévus par la Loi (article 87, cf. ci-dessus) incluent la technologie large bande et Internet à haut débit.

La loi sur les communications électroniques stipule que le gouvernement doit réviser les politiques et la réglementation relatives au service universel, de manière régulière, sans donner de calendrier précis à cet égard²³⁴.

2.4.5 Maroc

Le service universel est défini par la loi générale sur les télécommunications et vise à encourager l'expansion des services à l'échelle nationale, y compris les services téléphoniques de base et les services à valeur ajoutée, à un prix abordable et à un niveau de qualité minimal.

Le champ d'application du service universel a été élargi pour intégrer un concept supplémentaire, l'aménagement du territoire. Dans sa réponse à l'enquête *ICT Eye Survey* de l'Union internationale des télécommunications (UIT) relative au service universel, le gouvernement a affirmé que les services

²³¹ Congo (2009) Loi portant réglementation du secteur des communications électroniques, article 85.

²³² Congo (2009) Loi portant réglementation du secteur des communications électroniques, article 5.

²³³ Congo (2009) Loi portant réglementation du secteur des communications électroniques, article 87.

²³⁴ Congo (2009) Loi portant réglementation du secteur des communications Électroniques, article 88.

suivants entraînent dans la définition du service universel: lignes résidentielles fixes, publiphones, lignes mobiles cellulaires, publiphones mobiles, télécopies, accès Internet commuté et large bande, télécentres, services d'urgence et de renseignements téléphoniques.

Les priorités du fonds sont la téléphonie publique en milieu rural, l'installation de centres Internet communautaires et l'extension de la capacité large bande.

La loi prévoit la possibilité de réviser le service universel en passant en revue la liste des services à valeur ajoutée par décret ministériel.

2.4.6 Ouganda

En mars 2005, la Commission des communications d'Ouganda (UCC) a émis des réglementations sur les communications (service universel). Ces réglementations esquissent une politique de service universel complète en Ouganda. Si la réglementation intègre le concept d'obligation de service universel, elle englobe également la notion d'accès universel, en particulier la capacité à assurer le développement d'un cadre ouvert et efficace pour encourager l'accessibilité et l'utilisation de services de communication de base abordables et de qualité²³⁵. La réglementation souligne également la nécessité d'élaborer les mécanismes de suivi de la fourniture du service universel et d'examiner régulièrement sa portée²³⁶.

Cette réglementation définit l'obligation de service universel comme un ensemble de services minimaux d'une qualité déterminée, disponible pour tous les utilisateurs, indépendamment du lieu géographique et à un prix abordable²³⁷. La réglementation fournit le détail suivant desdits services:

- la connexion à un réseau de communications fixe capable de prendre en charge la téléphonie vocale, les télécopies et la transmission de données;
- l'accès géographique raisonnable à tous les publiphones à travers l'Ouganda;
- la possibilité pour les consommateurs d'accéder aux services d'urgence et gratuits, à l'assistance de l'opérateur et aux services de renseignements téléphoniques et d'annuaire;
- la capacité à satisfaire les besoins des personnes handicapées;
- la prestation de services de communications de base abordables à tous les clients en réponse à une demande raisonnable;
- la prestation de services identiques ou équivalents aux clients handicapés et aux autres clients, afin d'offrir l'accès au même niveau de service universel;
- l'accès géographique raisonnable aux services postaux de base à travers le pays²³⁸.

Outre ces services, la réglementation vise également des niveaux raisonnables d'accès aux publiphones pour tous en Ouganda, sur une base équitable. Elle souligne que les services offerts par le marché à la plupart des individus, qui sont devenus fondamentaux au fil du temps, doivent être globalement disponibles pour tous. La réglementation approfondit la notion d'équité et évoque l'accessibilité équitable des services de communications de base pour tous, indépendamment du lieu de résidence ou d'activité²³⁹.

²³⁵ The Communications (Universal Service) Regulations, art. 3.

²³⁶ The Communications (Universal Service) Regulations, art. 3(j).

²³⁷ *Id.*, art. 4.

²³⁸ *Id.*, art. 5.

²³⁹ *Id.*, art. 5(d).

3 Eventail des stratégies et des politiques de promotion de l'accès et du service universels

3.1 Contexte

Les lignes directrices UAS de la SADC de 2002 stipulent ce qui suit en matière de disponibilité d'un large éventail de stratégies et de politiques de promotion de l'accès et du service universels:

Les stratégies pour obtenir l'accès et le service universels incluent:

- 4.1 promouvoir une concurrence juste et équitable en tant que stratégie fondamentale pour atteindre l'accessibilité et le développement du réseau;*
- 4.2 créer un Fonds pour le service universel en tant qu'instrument de financement complémentaire de l'accès et du service universels;*
- 4.3 imposer des obligations d'accès et de service universels aux opérateurs titulaires de licence afin de garantir la prestation de services dans les zones mal desservies;*
- 4.4 encourager la participation communautaire à la prestation des services de télécommunications;*
- 4.5 encourager le dégroupage de la boucle locale lors de l'ouverture à la concurrence;*
- 4.6 appliquer des tarifs préférentiels ou remisés pour obtenir un accès de qualité satisfaisante pour les écoles, les cliniques, les télécentres ou les autres centres d'accès communautaires;*
- 4.7 libéraliser certains secteurs du marché comme:*
 - 4.7.1 équipement des locaux d'abonné;*
 - 4.7.2 radio recherche;*
 - 4.7.3 prestataires de services Internet;*
 - 4.7.4 communication de données ;*
 - 4.7.5 services à valeur ajoutée.*

3.1.1 Imposition des OSU

Le concept d'obligations de service universel a été introduit lors de la libéralisation des services de télécommunications, pour gérer le risque potentiel que des services non rentables mais socialement fondamentaux ne soient plus offerts. Dans le contexte de la législation communautaire de 1998, ces services ont été qualifiés d'"universels" afin d'élaborer une politique qui garantisse leur maintien durant une période de libre concurrence. L'option consistant à exiger des opérateurs de télécommunications qu'ils garantissent la prestation de services aux conditions de leur licence d'exploitation a donc été introduite dans le paquet Télécommunications communautaire de 1998. En théorie, il était prévu que la licence de chaque opérateur d'un Etat membre de l'UE pouvait contenir une série d'Obligations de service universel (OSU), prescrites par les autorités nationales de régulation, avec pour sanction finale la résiliation ou le non-renouvellement de la licence si les obligations n'étaient pas remplies de manière acceptable. Tous les opérateurs n'étant pas contraints de fournir la gamme complète des services universels, comme les publiphones ou les centres d'appels d'urgence, il était juste que ceux qui n'assurent pas ces services contribuent aux coûts de ceux qui les assuraient, selon le principe de "pay or play". Cela a mené à la notion de création d'un Fonds de service universel (FSU), auquel tous les opérateurs contribuent afin de financer la fourniture de services non rentables qualifiés de "service universel". Les opérateurs offrant les services universels désignés (les "acteurs") seraient les bénéficiaires nets du fonds, alors que les autres seraient des contributeurs nets.

3.1.2 Réforme réglementaire

Depuis l'ouverture des marchés à la concurrence, les autorités gouvernementales chargées des politiques et les régulateurs utilisent une gamme d'outils très variés pour assurer l'accès et le service universels. La

bonne pratique consiste pour les gouvernements et les régulateurs à exploiter tous les moyens de financement non spéculatifs existants avant d'utiliser des ressources publiques peu abondantes. La réforme réglementaire est l'une des premières étapes vers l'accès et le service universels. Cela inclut l'élaboration de politiques, de réglementations et de pratiques comme la modélisation de la privatisation, qui sort du cadre traditionnel consistant simplement à imposer des obligations au prestataire désigné du service universel, à savoir dans la plupart des cas l'opérateur historique de téléphonie fixe. Ces outils incitent le secteur privé à élargir l'accès universel aux TIC, tout en élaborant les cadres d'octroi de licences et d'interconnexion nécessaires.

La réforme réglementaire vise généralement à introduire la concurrence en libéralisant les segments de marché adaptés (CPE, radio recherche, PSI, transmission de données, VANS, passerelles internationales et câbles sous-marins, l'accès de gros par fibre optique) grâce à l'élaboration d'un cadre réglementaire solide, qui harmonise la convergence et la concurrence (neutralité technologique et flexibilité de l'octroi de licence, souplesse de la politique du spectre, législation et principes efficaces régissant la concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris le dégroupage de la boucle locale, l'interconnexion asymétrique), regroupement et **partage** d'infrastructure).

3.1.2.1 Octroi de licence

À mesure de la libéralisation des marchés, les pays se sont éloignés des cadres d'octroi de licence individuelle restrictifs, susceptibles de restreindre la portée des technologies et des services qu'un opérateur peut offrir, pour se rapprocher d'un éventail d'options d'octroi de licences plus évolutif, comme les régimes d'octroi de licence neutre sur le plan technologique ou du service. Les licences unifiées (convergentes), permettant à un opérateur d'offrir une panoplie de services en vertu d'une autorisation unique²⁴⁰, semblent adaptées aux pays qui s'efforcent d'élargir leur réseau de télécommunications pour atteindre une frange aussi large que possible de la population. Ce type de régime élargit la portée des technologies et des services que peut offrir un opérateur unique. Il encourage donc la participation de nouveaux entrants sur le marché, favorise l'introduction et l'utilisation de nouvelles technologies et facilite la procédure d'obtention d'une licence. Des pays comme l'Inde, l'Australie, certains Etats membres de l'Union européenne à titre individuel, le Japon, le Kenya, la Malaisie, le Mali, Maurice, Singapour, la Tanzanie et l'Ouganda²⁴¹ ont tous introduit une certaine forme de régime d'octroi de licence convergente sur la base des caractéristiques et des besoins de leur marché.

Les régulateurs devraient adopter une stratégie agressive d'octroi de licence "tous services" à l'adresse des opérateurs souhaitant fournir des services dans des zones encore non desservies. Dans certains pays, les opérateurs semblent préférer d'autres solutions, comme d'accepter dans leur licence des objectifs raisonnables de déploiement dans les zones rurales ou de négocier a priori des objectifs spécifiques d'accès et de service universels dans les zones rurales avec le régulateur, en contrepartie de l'exonération des redevances FASU.

Lors de la création d'un cadre nécessaire pour offrir l'accès et le service universels aux populations rurales, un pays doit également envisager un régime d'octroi de licence qui lui offre la flexibilité de tirer parti de l'évolution et de la convergence technologiques. Les objectifs de déploiement se multiplient dans les procédures d'octroi de licence et revêtent un aspect important d'évaluation des candidatures, en sus du prix de l'offre. Ainsi, en Ouganda, le critère d'évaluation de l'offre pour la place de deuxième opérateur national incluait un plan de déploiement de réseau, en plus du prix de l'offre. En Inde, le critère d'évaluation de l'offre pour le choix de l'opérateur fixe régional accordait une pondération aux plans de couverture des zones rurales, se limitant toutefois à 15% contre 72% consacrés au montant de la redevance pour la licence octroyée.

²⁴⁰ Ndukwe, E (2005) "The Challenge of Creating Policy and Regulation in a Converged ICT Era", Telecom World Africa Conference 2005, Le Cap, Afrique du Sud, p. 7.

²⁴¹ Licensing Approaches in an Era of Convergence, colloque mondial des régulateurs, Genève, Suisse, 8 au 10 décembre 2004.

Selon ces modèles, l'investissement dans ce secteur, plutôt que les avantages fiscaux à court terme, est traité comme une considération primordiale, garantissant un taux d'investissement plus élevé à long terme (Dymond, Juntunen, and Navas-Sabater 2000). Parallèlement, les licences doivent être conçues soigneusement pour garantir que les investissements encouragés par ce régime contribueront véritablement à atteindre les objectifs.

Le Brésil illustre le cas des pays qui, bien qu'ayant développé un mécanisme de financement, atteint globalement ses objectifs universels par le biais des obligations de couverture imposées aux détenteurs de licence. En fait, on pourrait affirmer que les obligations de couverture imposées par le Brésil sont plus efficaces pour atteindre les objectifs de service universel que tous les fonds spéciaux pour le développement des télécommunications qui ont été créés pour financer ou subventionner les projets de télécommunications. Du fait que le cadre juridique brésilien adopte toute une gamme d'outils pour atteindre le service universel, le pays a tiré profit des nouvelles licences émises pour les services de téléphonie mobile de troisième génération (3G) et imposé à ces nouveaux détenteurs de licence 3G des obligations de couverture plus importantes que celles imposées aux détenteurs de licence de téléphonie mobile. De ce fait, Anatel a constaté que l'imposition d'obligations de couverture par les licences apportait des avantages plus immédiats à la population que d'autres instruments de financement. Par conséquent, lors du dernier appel d'offres pour des licences de téléphonie mobile 3G, les zones peu demandées n'ont pas été cédées sous licence propre, mais incluses au titre d'obligations de couverture dans des licences plus recherchées²⁴². Les adjudicataires des licences métropolitaines pour São Paulo (au sud-est du pays), par exemple, sont contraints d'assurer la couverture des états du Nord: Amazonas, Amapá, Pará, Maranhão et Roraima.

Des obligations de couverture spécifiques ont, en outre, été détaillées dans les licences, conformément au tableau suivant:

Tableau 1 – Obligations de couverture des licences 3G

| | | |
|------|-------------------------------|--|
| | | |
| I. | Absence de service cellulaire | Les détenteurs de licence disposent des deux premières années pour offrir les services de téléphonie mobile à 25% des municipalités de chaque zone acquise ne bénéficiant encore pas de service de téléphonie cellulaire. |
| II. | Inférieur à 30 000 | Les détenteurs de licence offriront la couverture 3G à 15% de toutes les municipalités dans un délai de 5 ans et 60% dans un délai de 8 ans. |
| III. | 30 000 – 100 000 | Les détenteurs de licence offriront la couverture 3G à 50% de toutes les municipalités dans un délai de 5 ans. |
| IV. | Supérieur à 100 000 | Les détenteurs de licence doivent couvrir 50% des capitales d'état et des villes de plus de 500 000 habitants dans un délai d'un an, 100% des capitales d'état et des villes de plus de 500 000 habitants dans un délai de 2 ans, 50% des villes de plus de 200 000 habitants dans un délai de 3 ans, 100% des villes de plus de 200 000 habitants, dans un délai de 4 ans, 100% des villes de plus de 100 000 habitants dans un délai de 5 ans. |

Source: Anatel.

²⁴² Edital de Licitação nº 002/2007. L'appel d'offres a été adjugé le 31 décembre 2007 et les licences 3G attribuées et publiées au journal officiel le 29 avril 2008.

3.1.2.2 Flexibilité de la politique du spectre

La création de politiques de spectre flexibles et de politiques de télécommunications technologiquement neutres comprenant un régime d'octroi de licence souple et adaptable facilite l'introduction et l'utilisation de nouvelles technologies innovantes et offre aux participants une panoplie plus large pour atteindre les objectifs d'accès et de service universels. Passer en revue les objectifs des obligations de service universel et mettre en œuvre les mécanismes adaptés au versement des ressources financières en faveur du service universel contribue à tirer pleinement parti des multiples ressources et du développement technologique afin de mieux desservir et avantager les populations mal et non desservies.

Les nouvelles technologies ont récemment commencé à offrir aux zones mal et non desservies des services plus rapides et un accès plus abordable aux communications. Les technologies mobiles sont de plus en plus utilisées pour fournir aux communautés rurales et d'accès difficiles les publiphones fixes, sans fil et mobile²⁴³. Dans de nombreux pays en développement, les réseaux mobile se sont substitués aux réseaux fixe parce que (i) ils proposent une couverture plus étendue, (ii) leur déploiement est généralement plus aisé et plus rapide, à un coût moindre, (iii) leur gestion et leur maintenance est simplifiée et (iv) les grilles tarifaires appliquées par les opérateurs mobile ont rendu l'accès au service de téléphonie plus abordable pour les classes urbaines pauvres²⁴⁴.

Le déploiement mondial des technologies sans fil de troisième génération (IMT-2000 ou 3G) offre les services de téléphonie vocale et de transmission des données à des prix abordables et facilite ainsi grandement l'accès aux services de communications. Les technologies de troisième génération, comme AMRC 2000 et WCDMA, prennent en charge l'accès sans fil vocal et large bande, transmettent des volumes importants de trafic dans une faible largeur de spectre et offrent une couverture étendue. Les opérateurs AMRC en Inde (suite à l'introduction de licences unifiées) ont pu bâtir rapidement des réseaux et proposent des grilles de prix bas dans les zones mal desservies²⁴⁵. Les opérateurs au Brésil, en Chine et aux Etats-Unis utilisent également la technologie AMRC 2000 pour étendre et déployer l'accès Internet à travers le pays, y compris dans les zones isolées. Au Pérou, une clinique des Andes utilise un équipement 3G sans fil pour la téléphonie vocale et la transmission de données afin de communiquer avec des professionnels de santé dans le monde entier et fournir une assistance médicale aux patients de cette zone isolée du pays. La clinique, entièrement dépourvue de connectivité et de téléphonie fixe jusqu'en février 2006, a pu soigner plus de 3 000 habitants de la région. De même, la République démocratique du Congo s'est servie de la technologie sans fil haut débit EV-DO pour accéder rapidement aux informations vitales concernant les patients et avertir les médecins des cas d'urgence²⁴⁶.

3.1.2.3 Neutralité technologique

La neutralité technologique représente un facteur critique dans l'élaboration des politiques évolutives visant à atteindre l'accès et le service universels. En d'autres mots, lors de l'élaboration des politiques d'accès et de service universels, les pays peuvent optimiser les possibilités d'atteindre leurs objectifs

²⁴³ Mobile Operators: Their Contribution to Universal Service and Public Access, janvier 2003, p. 7.

²⁴⁴ UMTS Forum Report "Benefits of Mobile Communications for Society", juin 2004, rapport n° 36.

²⁴⁵ Opportunity for All: Using Wireless to Provide Universal Access to Telecom Services, p. 2-6.

²⁴⁶ 3G Creating Digital Multimedia Access Opportunities Around the World, 3G CDMA Wireless Technologies Benefiting Society.

d'accès et de service universels en s'abstenant de restreindre le choix technologique²⁴⁷. Éviter les paradigmes traditionnels imposés uniquement aux opérateurs filaires pour atteindre l'accès et le service universels permet aux pays d'encourager l'utilisation et l'application de technologies innovantes et de cibler davantage un marché compétitif et dynamique qui peut prendre en charge les objectifs des obligations de service universel en introduisant des politiques technologiquement neutres. De même, ces politiques favoriseront une politique pour l'accès universel plus adaptée aux besoins et aux demandes de la population rurale d'un pays.

D'autres technologies comme la Voix sur protocole Internet (VoIP), la microstation terrienne (VSAT) et la transmission à large bande par des lignes électriques (ou les courants porteurs en ligne) encore peu utilisées représentent des alternatives susceptibles d'assurer la connectivité à peu de frais et de manière efficace dans les zones rurales et aideront ainsi les pays à aboutir à l'accès et au service universels.²⁴⁸

Au vu de l'importance des nouvelles technologies pour atteindre les populations des zones rurales mal et non desservies, les autorités nationales de régulation modifient leurs politiques d'accès et de service universels pour y intégrer les nouvelles technologies et leur confier la tâche d'atteindre les populations rurales. Les politiques de télécommunications à long terme ciblent l'utilisation des nouvelles technologies innovantes qui seront peut-être les instruments de certains pays pour aboutir aux objectifs d'accès et de service universels.

3.1.3 Stratégies innovantes du côté de l'offre

Certains pays ont adopté récemment des stratégies plus intégrées pour le développement et le financement des services de télécommunications. Cela s'applique particulièrement à l'accès universel et au financement de projets de grande infrastructure, notamment des projets visant à financer l'accès large bande, car on a généralement considéré que la mise en œuvre de tels projets requerrait à la fois des fonds du secteur privé et des pouvoirs publics.

Des stratégies complémentaires sont applicables pour s'assurer que les objectifs sont atteints par le biais d'une combinaison d'outils. Ces instruments incluent: des exigences de déploiement, l'introduction de télécentres et de centres communautaires polyvalents, des mécanismes favorisant l'engagement du secteur privé, comme les programmes de micro-crédit, les partenariats public-privé, les accords Construction, exploitation et transfert (CET) ou Construction, transfert et exploitation (CTE), des mesures favorisant l'engagement des coopératives et des réseaux communautaires, des opérateurs régionaux, etc.

Les bonnes pratiques internationales indiquent que l'inclusion du secteur privé par le biais de partenariats public-privé (PPP) et la répartition des bénéfices présentent de nombreux avantages: accès aux finances privées, réduction du risque opérationnel pour le secteur public, exécution accélérée de projets cruciaux, compétence de gestion de projets, entrepreneuriat et innovation. Les partenariats public-privé (PPP) ont permis de mettre en œuvre des projets ou des services (comme le déploiement d'un réseau large bande) en partageant les risques et les bénéfices des efforts fournis. Selon ce modèle, les partenaires gouvernementaux et les acteurs de l'industrie ou d'autres organes privés appropriés bénéficient de l'effet de levier des forces complémentaires de chacun. Le degré de participation du secteur privé s'étend de la répartition des risques à faible échelle au contrôle presque total du bien et de la gestion du projet. Les acteurs considèrent la création de PPP utile pour combler les failles de qualité, de vitesse et d'efficacité dans la fourniture de services par le secteur public, notamment dans les zones rurales.

Le projet Eastern Africa Submarine Cable System (EASSy) illustre le partage entre les opérateurs et les bailleurs de fonds internationaux du développement de l'infrastructure en Afrique. EASSy désigne un câble de fibre optique sous-marin entre l'Afrique du Sud et le Soudan, connectant 10 pays sur son trajet.

²⁴⁷ What Rules for Universal Service in an IP-enabled NGN Environment? Document d'appui, Union internationale des télécommunications, avril 2006, p. 20.

²⁴⁸ A New Model for Rural Connectivity, Development Through Enterprise, Al Hammond et John Paul, mai 2006.

Le projet a été codéveloppé par plus de 20 opérateurs, essentiellement d'Afrique de l'Est et australe, avec diverses aides: Société financière internationale, Banque européenne d'investissement, Banque de développement africaine, Agence Française de Développement et Kreditanstalt für Wiederaufbau. Le système a été conçu pour minimiser les problèmes liés à l'absence d'une concurrence et d'une régulation effectives. Un organe spécifiquement conçu à cet effet, lui-même membre du consortium et détenu par un groupe de petits opérateurs régionaux, est autorisé à vendre de la capacité de réseau sur tous les marchés régionaux sur une base ouverte et non discriminatoire, instaurant une concurrence entre les autres membres du consortium²⁴⁹.

Les Etats membres de l'Union européenne sont autorisés à utiliser le financement public, y compris les PPP, pour soutenir le développement de la technologie large bande dans les zones mal desservies. Les fonds publics peuvent servir là où le marché a échoué à investir dans une infrastructure adéquate, à condition que les plans soient "justifiés et proportionnés pour combler une faille clairement définie du marché"²⁵⁰. Depuis février 2010, la Commission européenne a validé près de 60 projets large bande répondant à ces exigences. En France, par exemple, le gouvernement a lancé le projet DORSAL pour développer un réseau dorsal en mesure de fournir l'accès à Internet haut débit. Ce projet est un partenariat public-privé doté d'une concession de 20 ans pour créer et exploiter un réseau dorsal et bâtir un réseau large bande WiMAX. Le coût du projet a été estimé à 85 M €, répartis entre les secteurs public (45%) et privé (55%). Le réseau dorsal de fibre optique a été achevé mi-2007 et a accru la concurrence en aval, car les clients sont désormais en mesure d'accéder aux prestataires de service tiers, qui proposent un large éventail de services large bande concurrents de France Télécom²⁵¹.

Comme indiqué dans les lignes directrices de l'ARTAO, "*Les Etats membres élaboreront des politiques, des réglementations et des pratiques d'accès et de service universels visant à inciter le secteur privé à étendre l'accès universel aux services de communication.*" Les lignes directrices stipulent également: "*Les Etats membres adopteront une approche sur plusieurs fronts pour relever les défis et les opportunités en matière d'accès et de service universels. En d'autres termes, ils définiront des stratégies complémentaires pour atteindre les objectifs et les cibles fixés*"²⁵².

Le rapport de l'UIT de 2005 sur l'harmonisation de l'accès et du service universels en Afrique de l'Ouest indique:

"Au fil des années, compte tenu des arguments économiques avancés en faveur de l'accès et du service universels, les plans prévus en la matière ne sont plus désormais considérés comme des "obstacles", mais plutôt comme des opportunités offertes sur le plan commercial. Ce choix entre deux options politiques, c'est-à-dire entre l'établissement de prescriptions et la fourniture de mesures d'incitation, est souvent résumé par l'expression "pay or play". Autrement dit, un opérateur peut payer pour financer l'accès et le service universels ou entreprendre de le fournir lui-même. Ce type de stratégie incitative ne décharge pas les pouvoirs publics de leur rôle en matière d'accès et de service universels: les pouvoirs publics conservent la responsabilité de fixer des politiques générales, qui faciliteront les contributions du secteur privé à l'accès/service universel.

Une méthode courante pour inciter les opérateurs et leur permettre de jouer un rôle consiste à leur fournir des incitations pour qu'ils assurent un service de télécommunication dans des zones moins rentables. De telles mesures incitatives peuvent comprendre des mécanismes purement commerciaux (pas

²⁴⁹ Williams, Mark D.J., "Advancing the Development of Backbone Networks in Sub-Saharan Africa", Information for Communication and Development 2009.

²⁵⁰ Commission européenne, Questionnaire for the Public Consultation on Universal Service Principles in E-Communications (mars 2010).

²⁵¹ Ingénieurs Conseil et Economistes Associés (ICEA). "Strategies for the Promotion of Backbone Communications Networks in Sub-Saharan Africa.". Étude commanditée par la Banque mondiale.

²⁵² Lignes directrice ARTAO disponibles en ligne: www.itu.int/ITU-D/treg/projects/itu-ec/Ghana/modules/Compile-Guidelines_final.pdf.

nécessairement directement liées au secteur des télécommunications et requérant donc la consultation d'autres services gouvernementaux) ayant pour objectif d'améliorer la recette de base des opérateurs, grâce, par exemple, à un allègement fiscal, à la suppression des droits sur les équipements de télécommunication destinés aux zones rurales et isolées ou la levée des restrictions en matière de devises.

Il existe par ailleurs d'autres façons de promouvoir l'accès et le service universels, à savoir:

- programmes de microcrédit;
- montages "construction-exploitation-transfert" (CET ou BOT, build operate and transfer) ou "construction-transfert-exploitation (CTE ou BTO, build, transfer and operate);
- coopératives et réseaux appartenant à la communauté;
- opérateurs régionaux; et
- télécentres et centres communautaires polyvalents (MPCC, multi-purpose community centres²⁵³).

En Amérique latine, les 19 membres de Regulatel²⁵⁴ ont créé depuis dix ans une forme de programme ou d'initiative pour l'accès universel visant à améliorer l'accès aux réseaux et aux services de télécommunications.

Les études montrent que presque tous les pays ont mis en œuvre un panel diversifié d'initiatives basées sur l'un des quatre mécanismes suivants ou sur leur combinaison, qui visent à accroître directement ou indirectement les investissements et l'accès à l'infrastructure de télécommunication dans les zones rurales à coût élevé et à faibles revenus:

- libéralisation du marché et des initiatives réglementaires, notamment les obligations liées à l'accès universel et la réglementation et les conditions spéciales qui favorisent les projets et les opérations dans les zones à coûts élevés ou à faibles revenus (presque tous les pays ont adopté les aspects de cette démarche);
- Fonds pour le service universel (FSU), qui fournit des subventions partielles aux programmes visant essentiellement à stimuler le secteur privé pour qu'il apporte une infrastructure dans les régions rurales ou non desservies (12 pays sur 19 utilisent des fonds);
- autres méthodes de financement et initiatives de projets de gouvernements nationaux, fédéraux et locaux, de coopératives, d'ONG et autres (13 pays); un nombre croissant d'opérateurs privés mettent également en place des programmes ciblant l'extension de la couverture dans les zones rurales à coûts élevés et la demande croissante des consommateurs à faibles revenus;
- démarches sous mandat gouvernemental et contrôlées utilisant des subventions croisées et d'autres mécanismes de financement destinés à des sociétés contrôlées par l'Etat (3 pays)²⁵⁵.

Les pouvoirs publics de Singapour ont décidé en septembre 2008 de retenir une proposition de l'*OpenNet Consortium* pour concevoir, construire et gérer l'infrastructure passive des réseaux large bande de prochaine génération à Singapour. Les pouvoirs publics octroieront une subvention maximale de 750 M \$S au NetCo pour financer le déploiement du réseau. L'objectif du projet est de garantir que tous

²⁵³ Projet de marché commun ouest-africain de l'UIT relatif à l'harmonisation des politiques régissant le marché des TIC dans l'espace UEMOA-CEDEAO - accès et service universels, disponible en ligne:

www.itu.int/ITU-D/treg/projects/itu-ec/Ghana/modules/FinalDocuments/Universal_Service.pdf

²⁵⁴ Les membres Regulatel incluent: CNC en Argentine, SITTEL en Bolivie, ANATEL au Brésil, SUBTEL au Chili, CRT en Colombie, ARESEP au Costa Rica, MIC à Cuba, INDOTEL en République dominicaine, CONATEL en Équateur, SIGET au Salvador, SIT au Guatemala, CONTATEL au Honduras, COFETEL au Mexique, TELCOR au Nicaragua, ANSP au Panama, CONATEL au Paraguay, OSIPTEL au Pérou, URSEC en Uruguay et CONATEL au Venezuela.

²⁵⁵ "New Models for Universal Access in Latin America", projet de rapport Regulatel, octobre 2006.

les foyers et tous les bureaux du pays soient connectés en 2012 au très haut débit singapourien et au réseau national large bande de prochaine génération. OpenNet est la copropriété d'Axia NetMedia Corporation, Singapore Telecommunications Ltd, Singapore Press Holdings Ltd et SP Telecommunications Pte Ltd, membres du consortium. L'appel à propositions (RFP) de NetCo a été émis le 11 décembre 2007 et clos le 5 mai 2008 après avoir reçu les propositions de deux consortiums, à savoir Infinity et OpenNet. Comme l'adjudicataire NetCo, OpenNet concevra, construira et gèrera l'infrastructure passive du réseau national large bande de prochaine génération, qui sera en mesure d'offrir des vitesses pouvant atteindre, voire dépasser 1 Gb/s.

Pour encourager les propriétaires d'installations à connecter leur foyer et leur bureau au réseau, OpenNet doit exonérer de frais d'installation les foyers et les propriétaires de bureaux pour l'arrivée du réseau jusqu'à leur porte. En vertu d'une obligation de service universel, qui entre en vigueur en 2013, OpenNet satisfera également par la suite toutes les demandes d'installation de point de terminaison en fibre dans les foyers, les bureaux et les immeubles. Dans sa proposition, OpenNet s'est engagé à déployer et à posséder tous les câbles de fibre optique et à offrir les services de gros en fibre éteinte aux opérateurs en aval sur une base non discriminatoire. OpenNet s'est également engagé à utiliser les actifs de l'infrastructure passive sous-jacents existants et pertinents, comme les conduits, regards de visite, poteaux appartenant à SingTel, pour faciliter le déploiement de son réseau de fibre.

Lors du lancement de ce projet, les pouvoirs publics singapouriens ont réaffirmé leur conviction que l'accès ouvert efficient passait par une séparation structurelle ou opérationnelle, clé de la compétitivité et du dynamisme du marché large bande de prochaine génération. Ils envisageaient donc la nécessité de légiférer sur la protection de l'accès ouvert et efficient sur ce marché à long terme²⁵⁶.

3.1.4 Stratégies innovantes du côté de la demande

Une certaine dose d'intervention de l'Etat peut se révéler nécessaire pour soutenir et suppléer au marché. Toutes les lignes directrices doivent donc également cibler les utilisateurs pour que les fonds disponibles puissent financer des projets pour les enfants, les femmes, les personnes handicapées, les écoles et d'autres lieux publics. Ceci peut inclure des mesures du gouvernement en sa qualité d'utilisateur principal afin de développer la demande. Lorsque les pouvoirs publics (administrations nationales, régionales et locales) définissent les politiques d'implantation, ils deviennent ainsi le principal utilisateur des services de communication (ex. connectivité des écoles et autres projets d'éducation, projets d'intranet gouvernementaux, e-approvisionnement, fiscalité et dossiers publics en ligne). L'articulation de la demande gouvernementale peut encourager l'implantation et réduire le risque commercial lié aux investissements.

Les stratégies innovantes du côté de la demande passent par la création d'une demande institutionnelle (e-gouvernement ou administration électronique, gouvernement en qualité d'utilisateur principal, fourniture d'accès aux TIC dans les lieux publics ou les institutions essentielles comme les écoles, les bibliothèques, les centres communautaires et de santé), cyberapplications, (cybersanté, cyberéducation, etc.), définition et satisfaction des besoins des personnes ayant des besoins spécifiques (personnes handicapées, jeunes, femmes, personnes âgées, etc.) subventions gouvernementales et programmes de bons, application de tarifs préférentiels et de remises.

Les lignes directrices sont suffisamment flexibles pour permettre aux mécanismes de financement de fournir l'équipement TIC comme les ordinateurs, les tableaux blancs, les réseaux locaux hertziens, etc.

²⁵⁶ Communiqué de presse IDA: "Government Selects OpenNet's Proposal To Build Passive Infrastructure", disponible en ligne: www.ida.gov.sg/News%20and%20Events/20080926174755.aspx?getPagetype=20

L'élaboration soignée des politiques d'achat pour promouvoir les TIC auprès des personnes handicapées joue également un rôle important. Si la politique de service universel implique une fonction importante en matière d'achat d'équipements TIC, le financement de ces efforts peut influencer le type d'équipement disponible sur le marché pour les personnes handicapées du pays concerné et mettre l'accent sur l'accessibilité de tous les équipements. C'est le cas aux Etats-Unis (tous les achats des pouvoirs publics américains doivent être des équipements accessibles. Compte tenu de l'importance du pouvoir d'achat des pouvoirs publics américains, les fabricants qui vendent aux Etats-Unis ne vendent que des équipements accessibles !). Les Fonds de service universel des pays en développement pourraient exercer une influence similaire.

Cela est parfaitement conforme à la convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, comme indiqué également dans le module d'aide "Connecter une école, connecter une communauté pour les personnes handicapées"²⁵⁷. Cette section évoque également le chapitre pertinent du guide pratique sur la cyberaccessibilité.

3.2 Eléments clés

ELEMENTS CLES DE L'EVENTAIL DES STRATEGIES ET DES MECANISMES POLITIQUES

- **OSU:** l'imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services;
- **Libéralisation:** introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les passerelles internationales et câbles sous-marins, et l'accès de gros par fibre optique);
- **Solidité du cadre réglementaire:** améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure;
- **Financement:** définition d'une gamme de mécanismes de financement en matière d'accès et de service universels, y compris la création d'un Fonds pour l'accès et le service universels
- **Innovation du côté de l'offre:** mise en œuvre d'une combinaison de stratégies innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté;
- **Innovation du côté de la demande:** combinaison de stratégies complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC.

3.3 Evaluation des textes nationaux

3.3.1 Résumé

²⁵⁷ Disponible en ligne: www.connectaschool.org/itu-module/15/384/en/persons/w/disabilities/connectivity/Section4.4_procurement_policies/.

| Pays/Région | OSU: | Libéralisation: | Cadre réglementaire | Innovation du côté de l'offre: | Innovation du côté de la demande: |
|--|------|-----------------|---------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Angola ²⁵⁸ | ✓ | ✓ | x | x | x |
| Botswana | ✓ | ✓ | x | x | x |
| République démocratique du Congo (RDC) | ✓ | ✓ | x | x | x |
| Lesotho | ✓ | ✓ | ✓ | x | x |
| Madagascar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Malawi | ✓ | ✓ | ✓ | x | x |
| Maurice | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Mozambique | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Namibie | ✓ | ✓ | ✓ | x | ✓ |
| Seychelles | x | ✓ | x | ✓ | ✓ |
| Afrique du Sud | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Swaziland | ✓ | ✓ | x | ✓ | ✓ |
| République-Unie de Tanzanie | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Zambie | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Zimbabwe | ✓ | ✓ | ✓ | x | x |

3.3.1.1 Angola

OSU: l'imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services;

La loi fondamentale sur les télécommunications prévoit des "obligations de service universel [à] imposer aux opérateurs de services publics" non définies par la loi, mais qui seraient sans doute plus précisément déterminées dans la proposition de plan général pour l'accès universel²⁵⁹.

Libéralisation: introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, ainsi que l'accès de gros par fibre optique)

La loi fondamentale sur les télécommunications de 2001 reconnaît la nécessité de "promouvoir les investissements publics et privés" pour "garantir la concurrence entre les opérateurs de service... sans droits spéciaux ni exclusifs" et de "[promouvoir] l'introduction de nouveaux opérateurs²⁶⁰". La libéralisation du secteur reste toutefois relativement limitée, avec quatre opérateurs de téléphonie fixe détenant une licence (MS Telecom, MundoStatel, Nexus & Wezacom), deux opérateurs de téléphonie mobile détenant une licence (Unitel & Movitel) et quatre PSI détenant une licence (Angola Telcom, MS Telcom, Snet et Multitel)²⁶¹. La Station d'atterrissement de câble SAT-3 de Cacucaco est aujourd'hui un monopole. Cependant, d'autres stations d'atterrissement de câble sont prévues pour le système câblé

²⁵⁸ Cette évaluation s'est appuyée sur la législation existante. Un nouveau projet de loi et de nouvelles réglementations sont en cours d'adoption, mais celle-ci n'était pas finalisée au moment de la publication de ce document.

²⁵⁹ Angola (2001) Loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 14.4.

²⁶⁰ Angola (2001) Loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 1,3(a), (b) et (c).

²⁶¹ UIT (2010) "SADC ICT Policy and Legal Framework: A Review and Update in the view of Convergence", Harmonization of ICT Policies in Sub-Sahara Africa project, Union internationale des télécommunications, Genève.

d'Afrique de l'Ouest (WACS - West Africa Cable System) en 2011 et pour le câble sous-marin reliant la côte ouest de l'Afrique à l'Europe (ACE - Africa Coast to Europe) en 2012²⁶². La privatisation d'Angola Telecom a commencé mi-2009 avec la vente de la majorité de son organisme de téléphonie mobile, Movitel. La création d'Infrasat, organisme indépendant dédié au satellite et d'Angola Cable, spécialisé dans les connexions internationales par fibre, sont des étapes complémentaires vers une plus grande libéralisation du marché national des télécommunications et vers une optimisation de l'efficacité des télécommunications nationales et de leur privatisation complète au final²⁶³.

Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure

Le décret 45/02 du 10 septembre octroie aux citoyens et aux entités légalement constituées le droit de disposer de l'égalité d'accès sur une base non discriminatoire à un service de télécommunications publiques indépendamment du lieu géographique. Ce décret donne également mandat aux pouvoirs publics pour réglementer les obligations de service universel et inclure des dispositions quant au champ d'application des services, et prévoit certains détails relatifs à la qualité de service. Aucun détail réglementaire supplémentaire n'a encore été adopté. Il n'existe donc aucun cadre réglementaire détaillé et solide à ce stade.

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté

Il n'existe aucune politique en matière de TIC pour l'instant. En outre, hormis certaines mesures de libéralisation de base, aucune combinaison de stratégies innovantes et complémentaires du côté de l'offre n'est identifiée au regard de la loi fondamentale sur les télécommunications de 2001. Malgré la nécessité reconnue de garantir "l'expansion et la modernisation du système national de télécommunications"²⁶⁴, le "plan pour un système national de télécommunications"²⁶⁵ qui aurait pu préciser lesdites interventions ne semble pas être à la disposition du public.

Innovation du côté de la demande: combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC

La loi fondamentale sur les télécommunications de 2001 ne prévoit aucune stratégie du côté de la demande. Aucune preuve écrite n'identifie d'autres interventions du côté de la demande, malgré la création d'un grand nombre de télécentres et d'un projet SchoolNet, désormais clos²⁶⁶. Aucune politique en matière de TIC n'a été adoptée à ce stade.

²⁶² ManyPossibilities (2010) "African Undersea Cables (2011)", disponible en ligne: <http://manypossibilities.net/afican-undersea-cables>.

²⁶³ Synthèse Angola Telecoms, disponible en ligne: www.budde.com.au/Research/Angola-Telecoms-Mobile-Broadband-and-Forecasts.html.

²⁶⁴ Angola (2001) Loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 1,1.

²⁶⁵ Angola (2001) Loi fondamentale sur les télécommunications, République d'Angola, Luanda – Article 9.

²⁶⁶ Isaacs, S (2007) "ICT in Education in Angola", Survey of ICT and Education in Africa: Angola Country Report, InfoDev, Washington DC.

3.3.1.2 Botswana

OSU: l'imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services

La politique sur les télécommunications de 1995 évoque les OSU au travers des "conditions de la licence [susceptibles d'être] imposées aux opérateurs et aux prestataires de service [pour] compenser les inégalités [d'accès]"²⁶⁷. La loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 ne prévoit cependant aucune disposition spécifique à cet égard, autre que la disposition générale autorisant le régulateur à imposer "lesdites conditions et restrictions, y compris les restrictions géographiques, comme [il] le jugera nécessaire; ces conditions doivent être validées sur ladite licence"²⁶⁸. Les licences n'étant pas disponibles pour le public, il est impossible de constater les OSU incluses.

Libéralisation: introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, ainsi que l'accès de gros par fibre optique)

La libéralisation constitue la pierre angulaire de la politique sur les télécommunications de 1995, qui apporte son "soutien solide à la pleine concurrence dans tous les aspects de la fourniture des réseaux et des services de télécommunications"²⁶⁹. Le marché compte actuellement trois opérateurs de télécommunications publics (détenteurs d'une licence pour une gamme de services de communications comprenant la téléphonie fixe et mobile), 43 détenteurs d'une licence de service réseau à valeur ajoutée et 15 opérateurs réseau privés²⁷⁰.

Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure

Les pouvoirs publics poursuivent la procédure de libéralisation et d'amélioration de la réglementation de l'industrie des communications, dans le but d'attirer les investissements et encourager l'innovation et la concurrence. Des efforts sont déployés pour diminuer les coûts des communications au Botswana, essentiellement en libéralisant davantage l'industrie des télécommunications. Ce devrait accroître la concurrence et permettre finalement une baisse des tarifs pour les consommateurs.²⁷¹

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté

La politique sur les télécommunications de 1995 et la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 ne prévoient aucune combinaison de telles mesures. Il existe également une disparité criante entre l'accès urbain et l'accès rural aux services TIC. Les enjeux sont notamment le coût relativement élevé des PC, le manque d'électricité dans de nombreuses localités rurales et les coûts d'utilisation élevés

²⁶⁷ Botswana (1995) "Telecommunications Policy for Botswana", ministère des Travaux, du Transport et des Communications, Gaborone, décembre 1995, article 8.2.

²⁶⁸ Botswana (1996) "Chapter 72:03 Telecommunications" République du Botswana, Gaborone, article 17 (2) (a).

²⁶⁹ Botswana (1995) "Telecommunications Policy for Botswana", ministère des Travaux, du Transport et des Communications, Gaborone, décembre 1995, p. 19.

²⁷⁰ BTA (2010) "Annual Report Of Botswana Telecommunications Authority: 2010", Botswana Telecommunications Authority, Gaborone, p.6.

²⁷¹ InfoDev country report on ICT in Education in Botswana, disponible en ligne: www.infodev.org/en/Publication.387.html.

d'Internet²⁷². La future politique en matière d'accès et de service universels pourrait inclure de telles mesures, mais elle n'est pas encore disponible à l'heure où nous rédigeons ce rapport.

Parallèlement, un certain nombre d'initiatives ont été lancées dans le but d'augmenter l'offre²⁷³, notamment:

- Mise à niveau du réseau national de télécommunications: les pouvoirs publics ont engagé 60 millions US\$ pour réhabiliter et renforcer le réseau national de télécommunications. 60 millions US\$ supplémentaires ont été mobilisés pour fournir une connectivité internationale de grande capacité par le biais de câbles sous-marins au large des côtes est et ouest de l'Afrique.
- Initiative pour les télécommunications rurales: à la fin de sa première phase en 2004, ce projet a introduit les télécommunications modernes, y compris l'accès Internet, dans 147 villages. Lorsqu'il sera pleinement mis en œuvre, ce projet assurera à plus de 50% des habitants du Botswana vivant dans des zones isolées du pays de recevoir les services de télécommunications de base.

Innovation du côté de la demande: combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC

La politique sur les télécommunications de 1995 et la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 ne prévoient aucune combinaison de telles mesures. La future politique sur l'accès et le service universels (UAS) pourrait inclure de telles mesures, mais elle n'est pas encore disponible à l'heure où nous rédigeons ce rapport.

Il existe toutefois, un certain nombre d'initiatives de politiques faisant la promotion du développement du secteur des TIC. Ces initiatives développeront sans doute la demande pour les services de communication. *Vision 2016*, par exemple, désigne un manifeste national du gouvernement du Botswana, qui définit les stratégies pour atteindre les objectifs économiques nationaux à long terme. Les TIC représentent également une priorité dans l'agenda économique du pays, le Plan de développement national n°9. La réforme de la politique nationale de l'éducation, mise en œuvre en 1994, soulignait la nécessité pour tous les apprenants de recevoir une formation informatique à tous les niveaux scolaires. Elle préconisait également l'enseignement de l'informatique en option dans les lycées et une sensibilisation à l'informatique pendant les trois années de collège.

Le gouvernement du Botswana a récemment lancé sa politique nationale en matière de TIC, intitulée *Maitlamo*²⁷⁴. Cette politique vise non seulement à stimuler l'offre de moyens de communication, mais également à s'assurer que le pays dispose des compétences requises pour devenir un leader en matière de TIC. Elle est censée stimuler la demande de services de communications. Ses objectifs prioritaires sont de faire du Botswana un pôle en matière de TIC en Afrique subsaharienne, afin de créer un environnement favorisant la croissance de l'industrie des TIC dans le pays et de fournir l'accès et le service universels aux installations informatiques et de communications du pays.

La mise en œuvre des activités suivantes est donc prioritaire:

- programme de connexion des communautés
- cyberadministration
- ThutoNet (voir ci-après)
- cybersanté Botswana

²⁷² InfoDev country report on ICT in Education in Botswana, disponible en ligne: www.infodev.org/en/Publication.387.html.

²⁷³ InfoDev country report on ICT in Education in Botswana, disponible en ligne: www.infodev.org/en/Publication.387.html.

²⁷⁴ InfoDev country report on ICT in Education in Botswana, disponible en ligne: www.infodev.org/en/Publication.387.html.

- diversification économique et TIC
- connexion du Botswana
- législation et politiques en matière de connectivité

Enfin, les pouvoirs publics ont également lancé le projet Community Information at the Touch of a Button (informations communautaires d'un clic), permettant au Botswana Technology Centre de piloter un système d'information d'utilisateurs communautaires dans le but de réduire la fracture numérique entre les populations rurales et urbaines. Le système comprend un réseau informatique en ligne reliant trois communautés rurales à Gaborone. Les centres fournissent aux communautés rurales l'accès aux services d'information et de communications sur Internet, ainsi que des informations locales relatives à la santé, à l'éducation et aux affaires. Ce système sera étendu pour inclure des services de base, comme le téléchargement de formulaires pour toutes sortes de démarches administratives, allant du permis de conduire aux prêts bancaires. Les centres fourniront également des services professionnels de base et proposeront une sensibilisation à l'informatique de base. Le programme sera déployé dans le reste du pays après cette phase pilote²⁷⁵.

3.3.1.3 République démocratique du Congo (RDC)

OSU: imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services

Les licences des opérateurs doivent inclure le territoire du service de l'opérateur et le niveau de sa contribution en matière de recherche, d'éducation et d'établissement des normes²⁷⁶. Bien que la législation ne dresse aucune liste des critères d'imposition des obligations de service universel, le texte créant le fonds pour le service universel figure dans l'article de la loi qui traite de l'exclusivité temporaire de l'"opérateur public" (probablement, l'opérateur historique)²⁷⁷.

Libéralisation: introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, ainsi que l'accès de gros par fibre optique)

Le secteur relève du ministère des Postes, Téléphones et Télécommunications (le "ministère") et du régulateur, l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo. Le ministère concentre toutefois quasiment tous les pouvoirs pour diriger le secteur, malgré les nombreuses affirmations contraires dans la loi générale sur les télécommunications votée en 2002. Hormis de forts pouvoirs de supervision et les politiques tarifaires moyennes, le reste du cadre juridique et réglementaire est mal élaboré ou passe sous silence les questions importantes du secteur. Le marché des télécommunications de la RDC se caractérise par un manque quasi total d'infrastructure de téléphonie fixe.

Les réseaux de téléphonie mobile sont devenus les prestataires de services de télécommunications de base. En 2001, 16 opérateurs privés détenaient une licence de téléphonie mobile. La base des abonnés enregistrait une croissance annuelle à trois chiffres. Le taux de pénétration de la téléphonie mobile en RDC a connu une hausse importante ces dernières années, mais demeure l'un des plus faibles en Afrique subsaharienne, autour de 16% au 31 décembre 2008. Toutefois, la prolifération des réseaux a également provoqué des problèmes d'interférence et de compatibilité. Le spectre disponible présente des limites dues à une gestion déficiente. Il en résulte un secteur mobile consolidé autour de quatre acteurs principaux: Vodacom Congo, Zain DRC, Millicom (Tigo) et Congo Chine Telecom, dont OCPT détient 49%.

²⁷⁵ InfoDev country report on ICT in Education in, disponible en ligne: www.infodev.org/en/Publication.387.html

²⁷⁶ Loi-Cadre No. 013/2002 du 16 octobre 2002 sur les Télécommunications en République Démocratique du Congo (2002) et art.21(a), (g).

²⁷⁷ *Id.*, art. 39.

Au 31 décembre 2008, Vodacom DRC occupait la première place en RDC, avec une part de marché d'environ 38%. Zain Congo est présent en RDC depuis 2008 et Tigo Congo, filiale de Millicom International Cellular, a lancé ses services en RDC en 2007²⁷⁸.

Le développement insuffisant des infrastructures nationales et internationales a freiné l'évolution du marché Internet. Les opérateurs mobile commencent également à jouer un rôle important dans le secteur Internet, après le lancement de services de données mobile. Toutefois, aucun système mobile 3G n'a encore été lancé, hormis un système EV-DO AMRC à Kinshasa. Cela signifie que les services offrant un véritable débit large bande ne sont disponibles actuellement que sur des réseaux sans fil relativement restreints, qui utilisent d'autres technologies, essentiellement WiMAX. Avec l'aide de la Chine, OCPT déploie enfin un réseau national dorsal en fibre optique qui fournira à terme l'accès aux câbles sous-marins en fibre optique pour une largeur de bande internationale à bas coût et de grande qualité²⁷⁹.

Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure

Les zones rurales, où réside près de 70% de la population, sont virtuellement privées de service de téléphonie ou d'Internet. L'opérateur national, OCPT, détient un monopole théorique sur le secteur, en vertu de la loi de 1970, mais il s'est montré incapable de fournir un réseau de télécommunications moderne et a échoué à trouver des investisseurs de taille suffisante pour les privatiser. Les pouvoirs publics reconnaissent le besoin d'infrastructure de télécommunications et ne réglementent qu'approximativement le secteur²⁸⁰. Aucun cadre réglementaire précis n'a encore été fixé.

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté

Le développement des TIC demeure largement insuffisant en République démocratique du Congo (RDC), qui ne dispose d'aucune politique nationale en matière de développement des TIC. Cependant, les efforts d'acteurs non gouvernementaux (notamment, COMESA et NEPAD) et la loi 012/2002 ont permis la lente émergence d'applications TIC. Conformément à l'étude *InfoDev* sur les TIC dans l'éducation en RDC, aucune politique nationale n'a été définie en matière de TIC, mais de nombreuses initiatives sont en cours, comme la création d'un partenariat entre l'OCPT (Office Congolais des Postes et Télécommunications) et Korea Telecom. Ce partenariat a pour objectif l'élaboration d'un système de fibre optique visant à augmenter les capacités de télécommunication pour les prestataires de téléphonie fixe. Autre initiative: le Multi Sector ICT Dynamic (projet Dynamique Multisectorielle pour les TIC), qui vise, d'une part, à améliorer la collaboration entre les pouvoirs publics, la société civile, les médias et les secteurs privés selon une démarche innovante et, d'autre part, à définir une alliance multipartite pour une politique de développement des TIC. Il vise également à démocratiser l'accès aux TIC en RDC.

Innovation du côté de la demande: combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC

Voir ci-dessus.

²⁷⁸ Rapport de Vodacom, disponible en ligne: www.vodacom.com/drc.php.

²⁷⁹ Congo Telecommunications Market Research, disponible en ligne: www.totel.com.au/african-telecommunications-research.asp?cid=CD.

²⁸⁰ Congo Telecommunications Market Research, disponible en ligne: www.totel.com.au/african-telecommunications-research.asp?cid=CD.

3.3.1.4 Lesotho

OSU: imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services

Les termes de la loi relative aux autorités des communications du Lesotho de 2000 ne définissent pas précisément les OSU, qui sont définies en revanche dans les licences individuelles octroyées aux opérateurs. Le régulateur a émis des recommandations à leur égard, au titre d'objectif prioritaire d'une première stratégie UAS²⁸¹. Ainsi, la licence octroyée à l'opérateur historique de téléphonie fixe impose une série d'"objectifs d'extension du système et de déploiement", ainsi qu'une exigence de fourniture de services "à toute personne en faisant la demande raisonnable"²⁸². De façon similaire, les licences de téléphonie mobile, comme celle octroyée à Vodacom, imposent que "les exigences d'extension du système fixées par le [régulateur] conformément à la licence" soient satisfaites, de même que "toutes les obligations en matière d'accès et de service universels pouvant être requises par le [régulateur], en échange d'une contrepartie raisonnable" de la part du FSU²⁸³.

Libéralisation: introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, ainsi que l'accès de gros par fibre optique)

Le gouvernement du Lesotho a adopté en 1999 une politique sur les télécommunications, qui a annoncé la libéralisation du secteur des TIC et tenté d'"introduire et de promouvoir la concurrence"²⁸⁴. Par conséquent, le parlement du Royaume du Lesotho a voté en juin 2000 la loi relative aux autorités des communications du Lesotho de 2000²⁸⁵, qui donne mandat aux autorités des télécommunications du Lesotho pour réglementer le secteur des communications au Lesotho et promouvoir la concurrence. Le régulateur lui-même est animé d'une vision de "pleine concurrence sur le marché des communications"²⁸⁶ comme moyen de promotion de l'UAS. La structure actuelle du marché au Lesotho est la suivante: 1 opérateur de téléphonie fixe, 2 opérateurs de téléphonie mobile, 5 détenteurs de licence de radiodiffusion, 5 PSI et 3 détenteurs de licence pour une passerelle internationale²⁸⁷.

Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure

La politique de 1999 reconnaissait la nécessité d'un cadre juridique et réglementaire favorable et imposait aux pouvoirs publics la mise en place d'instruments juridiques et réglementaires pour promouvoir les investissements nécessaires au développement et à la fourniture des TIC dans tout le pays.

²⁸¹ LTA (2002) "A Universal Access/Service Strategy for Lesotho", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, décembre 2002, disponible en ligne: www.lca.org.ls/docs/Public_Consultation_Document_Universal.pdf, article 5.2.

²⁸² LTA (2000) "Fixed Network Operating Licence Granted by Lesotho Telecommunications Authority to Tele-Com Lesotho (Pty) Ltd on 2000-11-01", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, annexes B et 3.1.

²⁸³ LTA (2001) "Licence Granted by the Lesotho Telecommunications Authority to Vodacom Lesotho (Pty) Ltd for the Operation of Mobile Systems and the Provision of Mobile Services on 2001-10-11", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, 1.1 et 28.2.

²⁸⁴ Lesotho (1999) "The Lesotho Telecommunications Policy", ministère des Communications, Royaume du Lesotho, Maseru, février 1999, articles 3.1.1.

²⁸⁵ Lesotho Communications Authority Act 2000, disponible en ligne: www.lca.org.ls/docs/LTA-ACT-2000.pdf.

²⁸⁶ LTA (2007) "Communications Sector Liberalisation Framework", Lesotho Telecommunications Authority Regulations, Maseru, décembre 2002, disponible en ligne: www.lca.org.ls/docs/2007_02_07_lib_approved.pdf.

²⁸⁷ LCA (2010) "Annual Report Of Lesotho Communications Authority (LCA) 2010", Lesotho Telecommunications Authority Regulations, Maseru, disponible en ligne: www.crasa.org/download.php?doc=doc_pub_eng45.pdf.

Une première série de lois et de règlements a été voté depuis 2000, comprenant la loi sur les télécommunications du Lesotho (de 2000, amendée), les règles relatives aux autorités des communications du Lesotho (frais de licence) de 2008, les règlements relatifs aux autorités des télécommunications du Lesotho (2001), les règles des autorités des télécommunications du Lesotho (dispositions administratives, procédurales et de service) (2000) et les règles des autorités des communications du Lesotho (fonds pour l'accès universel) de 2009. De plus amples détails concernant les règlements des autorités des télécommunications du Lesotho de 2001²⁸⁸ prévoient notamment des principes au sujet des points de règlement primordiaux comme la concurrence, l'interconnexion, etc.

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté

La politique nationale en matière de TIC de 2005 motive le développement de la politique en matière de TIC par la stimulation du développement de l'infrastructure nationale nécessaire au soutien de la fourniture des services TIC à travers le pays et à l'accès universel à l'information et aux connaissances. Elle prévoit, par ailleurs, d'encourager l'élaboration d'un cadre juridique et réglementaire transparent et efficace attirant les investissements dans le secteur des TIC et favorable aux innovations technologiques²⁸⁹.

Les objectifs de la politique nationale en matière de TIC du Lesotho sont notamment les suivants:

- *promouvoir le déploiement de réseaux de communications avancées accessibles de manière universelle ;*
- *fournir et maintenir la diffusion d'infrastructures TIC pour l'accès aux services et aux produits TIC;*
- *encourager le partage d'infrastructure entre les opérateurs du réseau afin d'optimiser les ressources rares;*
- *créer un environnement d'investissement favorable au secteur privé pour le développement des infrastructures TIC;*
- *encourager la concurrence dans le secteur des TIC afin d'accroître le choix et la qualité des services pour les clients, ainsi que l'accessibilité de leurs coûts.*

Au-delà de l'objectif d'accroître l'accès universel équitable, rentable et de coût accessible aux produits et aux services TIC dans le pays, la politique impose au gouvernement, par l'intermédiaire du ministère des Communications, de la science et de la technologie et avec l'aide du service de l'énergie, du ministère du Transport, des organes de régulation et du secteur privé, de:

- *promouvoir les normes et les meilleures pratiques internationales pour le déploiement d'une infrastructure TIC solide et flexible;*
- *garantir que la réglementation sectorielle laisse à l'industrie la liberté de choix en ce qui concerne les technologies requises pour fournir les services et les produits TIC;*
- *prendre des mesures garantissant un environnement propice aux investissements nationaux et étrangers, indispensables au développement de l'infrastructure, elle-même essentielle à la fourniture et à l'utilisation des TIC;*

²⁸⁸ Lesotho Telecommunications Authority Regulations, disponible en ligne:

www.lca.org.ls/docs/LTA_Regulations_2001.pdf.

²⁸⁹ Lesotho National ICT Policy, disponible en ligne: www.lesotho.gov.ls/documents/Lesotho_ICT_Policy_Final.pdf.

- *créer un Fonds pour le service universel et promouvoir l'expansion de l'infrastructure TIC dans les zones mal desservies;*
- *créer des partenariats avec des prestataires de service TIC pour assurer que les services TIC ne sont pas limités pour des raisons géographiques, de revenus ou de handicap.*

Les stratégies définies dans la politique de 2005 incluent:

- *adopter une démarche technologiquement neutre dans le choix d'une technologie appropriée et évolutive pour construire des réseaux de communications de pointe et solides;*
- *promouvoir des partenariats public privé pour mobiliser les ressources nécessaires au déploiement de l'infrastructure;*
- *encourager toutes les institutions du secteur public à se connecter à l'infrastructure TIC;*
- *créer une connectivité large bande efficace et efficace entre les centres d'affaires du Lesotho et entre le Lesotho et le reste du monde;*
- *favoriser la location de réseaux dorsaux de communications à des prix abordables afin d'accroître le nombre de prestataires de services et de catégories de services dans le pays;*
- *faciliter l'expansion du réseau national pour soutenir le déploiement de l'infrastructure TIC*

Innovation du côté de la demande: combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC.

Le gouvernement a adopté une politique nationale en matière de TIC en 2005²⁹⁰, qui souligne le rôle des TIC comme moyens d'atteindre les objectifs de développement, tels qu'articulés dans la politique *Lesotho Vision 2020* et dans le document stratégique sur la réduction de la pauvreté. La politique comprend également une brève analyse des parties prenantes et des attentes en matière de rôles à tenir pour la réalisation des objectifs. Elle identifie 10 catalyseurs de sa mise en œuvre, comme le développement de l'éducation et des ressources humaines, la santé, l'agriculture et la sécurité alimentaire, le tourisme, les questions de genre et les jeunes. La vision affirmée de cette politique est de "créer une société basée sur les connaissances totalement intégrée dans l'économie mondiale d'ici 2020." Cette vision anticipe la réussite du développement et du déploiement des TIC d'ici 2015, dans les objectifs suivants:

- *satisfaire les besoins et les priorités nationaux;*
- *réduire les inégalités entre les sexes; réduire la fracture numérique entre les zones urbaines et rurales, et entre les nantis et les démunis;*
- *améliorer la gouvernance et renforcer la démocratie;*
- *développer les capacités humaines requises pour conduire de façon durable une économie de l'information;*
- *soutenir les activités économiques nationales et internationales.*

Sa mission consiste à "intégrer pleinement les technologies de l'information et des communications dans tous les secteurs de l'économie afin de concrétiser rapidement le développement socioéconomique durable."

3.3.1.5 Madagascar

OSU: imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services

²⁹⁰ Lesotho National ICT Policy, disponible en ligne: www.lesotho.gov.ls/documents/Lesotho_ICT_Policy_Final.pdf.

L'article 4 du décret pour l'accès universel de 2006 impose aux opérateurs de réseau et aux prestataires de services d'assurer l'accès universel à leurs services sur leur territoire géographique. La licence qui leur est concédée définit le territoire et le calendrier et fixe les obligations d'accès universel conformément aux dispositions du décret de 2006.

Libéralisation: introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, ainsi que l'accès de gros par fibre optique)

La concurrence est introduite progressivement par l'intermédiaire des licences octroyées à l'opérateur mobile MadaMobile, en 2008 et grâce aux licences pour les réseaux de transmission de données et pour la boucle locale hertzienne renouvelée en 2010 au profit de Data Telecom Services SA et de Gulfsat Madagascar.

Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure

Le secteur est régi par le Ministère des Télécommunications, des Postes et de la Communication et par le régulateur actuel, Office Malagasy d'Etudes et de Régulation des Télécommunications (l'"OMERT"). La principale loi sur les télécommunications a été votée en 2005, dans l'optique de poursuivre les efforts de libéralisation entamés à Madagascar en 1996. La législation malgache a créé des procédures d'octroi de licences publiques et non discriminatoires et impose au régulateur de répondre aux demandes de licence dans un délai raisonnable. Les licences sont technologiquement neutres. Des critères clairs limitent le nombre de licences. Des procédures claires prévoient l'interruption, la résiliation et la modification des conditions des licences. Toutefois, la législation et la réglementation malgaches n'abordent pas plusieurs aspects primordiaux d'un régime d'interconnexion moderne, comme l'itinérance, le dégroupage de la boucle locale et l'accès ou la revente haut débit. De même, il demeure des incertitudes en cas de litige. Les parties sont-elles automatiquement renvoyées devant un arbitrage avant l'OMERT, auquel cas l'accord avec l'OMERT s'applique temporairement pendant la procédure d'arbitrage? Ou bien l'OMERT peut-il à sa seule discrétion appliquer l'accord standard? En outre, l'accord standard est avare de détails techniques. La législation et la réglementation ne contiennent aucun indicateur de qualité de service statistique ou objectif et présentent seulement de vagues objectifs de services de qualité. Restreindre les obligations de qualité de service aux seules licences octroyées aux opérateurs risque d'engendrer des normes disparates entre les acteurs du marché.

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté

En vertu de l'article 23 al.4 de la Loi 2005-023 du 17 octobre 2005, qui crée un Fonds pour le développement des télécommunications, l'objectif du Fonds est de contribuer au financement du développement des télécommunications et des TIC, ainsi que desdits services dans les zones mal et non desservies. La Loi prévoit que le Fonds peut financer l'extension de l'infrastructure des TIC et des télécommunications, des études de faisabilité et le développement des services nécessaires à la mise en œuvre d'initiatives clés de développement, comme celles comprises dans le DSRP (Document de Stratégie pour la Réduction de la Pauvreté), le PAM (Plan d'action pour Madagascar) et le PNTIC (Politique nationale TIC)²⁹¹.

²⁹¹ Décret 2006-616, art. 7.

Les communautés ou les groupes de communautés peuvent également déposer une demande auprès du ministère (copie à l'OMERT) pour l'extension des services à leur endroit. Ces demandes doivent inclure les propositions de contribution financière des communautés concernées. L'OMERT doit ensuite modifier sa liste de communautés à couvrir et enregistrer les demandes déposées, y compris l'objet de la demande, la proposition de financement et la proposition de financement communautaire²⁹². Si une communauté contribue à la subvention, aucun paiement n'est versé avant le versement de la part communautaire²⁹³.

Innovation du côté de la demande: combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC

La Loi prévoit que le Fonds peut financer l'extension de l'infrastructure des TIC et des télécommunications, des études de faisabilité et le développement des services nécessaires à la mise en œuvre d'initiatives clés de développement, comme celles comprises dans le DSRP (Document de Stratégie pour la Réduction de la Pauvreté), le PAM (Plan d'action de Madagascar) et le PNTIC (Politique nationale TIC)²⁹⁴.

3.3.1.6 Malawi

OSU: imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services

La politique sur les télécommunications en zones rurales de 2002²⁹⁵ considère l'imposition d'OSU aux opérateurs fixe et mobile par le biais des licences émises par le régulateur comme une intervention majeure continue en matière d'UAS. Cependant, aucune copie de licences existantes n'est disponible pour vérifier ce point.

Libéralisation: introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, ainsi que l'accès de gros par fibre optique)

La politique sectorielle des communications de 1998 engageait le Malawi dans une libéralisation progressive du secteur des télécommunications, anticipant l'octroi d'une licence à un opérateur mobile supplémentaire tout en réservant l'exclusivité de la téléphonie fixe à l'opérateur historique. Le secteur des PSI gagnait en ouverture. Les politiques ultérieures prennent de nouveaux engagements vers la libéralisation, créant "un environnement de télécommunications favorable aux investisseurs, avec pour objectif de libéraliser le secteur des TIC"²⁹⁶. La loi sur les communications de 1998 entérine ce point en mandatant le régulateur pour autoriser "autant que possible, l'entrée libre sur le marché de la fourniture de services publics de télécommunications"²⁹⁷. À la fin de l'année 2008, le Malawi comptait 2 opérateurs de téléphonie fixe (Malawi Telecommunication Limited et Access Communications Limited), 3 opérateurs mobile (Zain Malawi Limited, Telekom Networks Malawi Limited et Globally Advanced Integrated Networks), 4 détenteurs de licence pour une passerelle internationale, 15 PSI, 21 stations radio et 2 stations de télévision²⁹⁸.

²⁹² *Id.*, art. 8(2).

²⁹³ *Id.*, articles 8-15.

²⁹⁴ Décret 2006-616, Art. 7.

²⁹⁵ Malawi (2002) "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p 8.

²⁹⁶ Malawi (2003) "An Integrated ICT-led Socio-Economic Development Policy For Malawi", République du Malawi, Lilongwe, juin 2003, p. 31.

²⁹⁷ Malawi (2002) "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République de Malawi, Lilongwe, décembre 2002, article 15(b).

²⁹⁸ MACRA (2009) "Regulatory Report of Malawi Communications Regulatory Authority (MACRA)", présenté à la 12e AGA de la CRASA, Malawi Communications Regulatory Authority, Lilongwe.

Solidité du cadre réglementaire: *améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure*

Le cadre réglementaire du Malawi est globalement exhaustif. Il prévoit la transparence de la prise de décision de la MACRA et son indépendance. Il définit les droits et les obligations des détenteurs de licence et des utilisateurs et confie à la MACRA les pouvoirs de mise en application, tout en garantissant aux parties prenantes qu'elles auront l'opportunité de présenter leurs arguments à cet égard. En outre, les décisions de la MACRA peuvent faire l'objet d'un appel auprès de la Haute Cour. Certains domaines du cadre réglementaire gagneraient à être améliorés. La transparence, par exemple, peut être renforcée au niveau de la procédure de réglementation, la législation sur la concurrence peut être mieux appliquée et les frais et la réglementation des tarifs en vigueur réclament davantage de clarté. Dans certains cas, l'autorité de la MACRA doit pouvoir être modérée afin de permettre aux forces du marché d'accroître la concurrence ou d'être compensées par la force des choses.

Innovation du côté de l'offre: *mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté*

Il semble qu'il n'existe aucune combinaison de mesures du côté de l'offre complémentaires et innovantes.

Innovation du côté de la demande: *combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC*

Il semble qu'il n'existe aucune combinaison de mesures complémentaires et innovantes du côté de la demande.

3.3.1.7 Maurice

OSU: *imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services*

La politique nationale sur les télécommunications de 2004 stipule que les obligations de service universel (OSU) sont celles incombant aux opérateurs et aux prestataires de service pour garantir que les services standard de téléphonie, de télécopie, publiphones, Internet, messages SMS, messagerie électronique et les services d'infocommunication prévus sont disponibles pour la totalité de la population à un prix abordable et raisonnable. Elle confie aux autorités de régulation la responsabilité de prescrire et de définir des indicateurs spécifiques pour l'accès aux infocommunications répondant raisonnablement aux besoins sociaux, industriels et commerciaux de Maurice et à l'identification des objectifs adaptés visant à assurer l'offre de l'accès et du service universels dans un délai raisonnable. Elle doit évaluer périodiquement les progrès réalisés.

L'article 7 de la réglementation sur le service universel de 2008 stipule que l'autorité est en droit de nommer un ou plusieurs prestataires de service universel.

Libéralisation: *introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, ainsi que l'accès de gros par fibre optique)*

Mauritius Telecom (MT) est l'opérateur historique des services de télécommunications de Maurice. La politique de 1999 lui confiait le monopole de la fourniture de tous les services de télécommunications internationales et de téléphonie fixe à Maurice jusqu'au 31 décembre 2003. Un duopole a été créé jusqu'au 1er janvier 2004 pour la fourniture de services de téléphonie mobile entre la filiale de MT et une

société privée créée en 1989. MT a été partiellement privatisé (40%), vendu à France Télécom en novembre 2000. Son exclusivité a donc pris fin juridiquement en décembre 2002, ouvrant ainsi le marché à la libre concurrence en 2003. La part du gouvernement dans MT est de 41% (1% pour la vente à un plan d'actionnariat) et la Banque d'Etat de Maurice détient les 19% restants.

L'une des pierres angulaires de cette transition vers un secteur TIC multi-opérateur post libéralisé et ouvert à la concurrence a été l'introduction d'une nouvelle structure d'octroi de licence. Elle a été définie en juillet 2003 et a permis l'évolution d'un régime monopolistique vertical vers une intégration horizontale dans un environnement récemment libéralisé. La politique de 2004 met en exergue un cadre d'octroi de licence comprenant quatre catégories d'activité pour les licences: fournisseur d'infrastructure réseau, fournisseur de services réseau, fournisseur de services d'applications réseau et réseaux privés. Les autorisations afférentes sont attribuées par une licence catégorielle ou individuelle selon le niveau de contrôle réglementaire.

Un régime d'octroi de licence plus transparent a été établi, fondé sur l'ouverture et la non-discrimination afin d'encourager l'entrée d'opérateurs tout en réduisant les risques commerciaux et réglementaires associés. La politique de 2004²⁹⁹ autorise le service de téléphonie Internet selon des conditions précisées par les autorités de régulation. De plus, les PSI ont été autorisés à créer des passerelles internationales, soumis à des conditions de licence spécifiques. Ce régime d'octroi de licence rassurant vise à permettre la libre concurrence dans un secteur des télécommunications technologiquement neutre, afin d'encourager les opérateurs à lancer de nouveaux services et de répondre à la demande du marché. Ce régime illustre également les nouvelles règles de l'OMC.

Le gouvernement mauricien reconnaît le rôle d'une réglementation et d'une libéralisation ciblées et efficaces du secteur des TIC. La loi sur les TIC de 2001 a été votée au parlement à la fin de l'année 2001, abrogeant la loi sur les télécommunications de 1998 et créant l'Autorité des technologies de l'information et des communications (ICTA), qui a commencé son activité au titre de régulateur du secteur des TIC en 2002.

Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure

La politique de 2004 définit des stratégies garantissant une concurrence juste, efficace et durable pour le marché libéralisé, incluant:

- *la publication et la révision d'un guide pratique de déontologie à destination des opérateurs dans le but d'éviter les pratiques nuisant à la libre concurrence;*
- *des réformes réglementaires pertinentes visant à prévenir les risques de subventions croisées, de tarification agressive, d'utilisation de l'information à visée anticoncurrentielle et de pratiques discriminatoires, ainsi qu'à créer une séparation suffisante et à réduire les possibilités de subventions croisées, de collusion ou d'autres pratiques anticoncurrentielles entre des sociétés distinctes.*

Les pouvoirs publics ont créé un tribunal d'appel pour les TIC, conformément à la loi sur les TIC de 2001.

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté

²⁹⁹ National Telecommunications Policy, 2004, ministère de l'Information Technology and Telecommunications <http://telecomit.gov.mu>.

Le gouvernement mauricien a activement promu les TIC depuis 1989, en définissant une stratégie qui implique la création d'instruments soutenant la libéralisation du secteur des télécommunications et la promotion de la fourniture de services et d'infrastructures en matière de TIC.

Les pouvoirs publics ont joué un rôle prépondérant dans le développement du secteur des TIC en supprimant les taxes douanières sur tout le matériel et les logiciels TIC. Ils ont également créé, par l'intermédiaire de nombreuses institutions, un vaste éventail de mesures fiscales destinées aux entreprises souhaitant financer des projets d'informatisation ou lancer des entreprises créatrices d'emplois dans ce secteur. Ils ont encore encouragé les établissements d'enseignement tertiaire à donner des cours d'informatique et de gestion des affaires.

Les pouvoirs publics ont reconnu l'importance des plans de partenariats public-privé (PPP) dans la promotion de la fourniture des TIC. La présentation du budget 2002/2003 par le ministre des Finances de l'époque soulignait au paragraphe 100 que: "... le gouvernement définira un cadre pour les plans de partenariats public-privé. Les PPP serviront de nouvel outil de financement des projets d'infrastructure, y compris en matière de TIC et d'autres projets fondamentaux. Un secrétariat aux PPP sera créé au ministère du Développement économique, des services financiers et des entreprises pour concevoir un cadre politique et une législation appropriée. Un organisme sera créé au sein du BOI pour promouvoir et commercialiser les projets PPP." Un organisme dédié aux PPP créé en juillet 2002 (d'abord appelé secrétariat aux PPP) a rédigé la législation relative aux PPP et émis un guide pratique des PPP. La loi relative aux PPP a été adoptée en 2004.

La politique nationale en matière de TIC 2007-2011 impose également aux pouvoirs publics de fournir une politique nationale large bande affirmant clairement l'intention gouvernementale de promouvoir la technologie large bande comme instrument de développement économique, grâce à une combinaison d'interventions visant à accélérer l'adoption de cette technologie par les entreprises et les communautés de citoyens de Maurice, de manière équitable, transparente et orientée client³⁰⁰.

Innovation du côté de la demande: combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC

Le gouvernement mauricien a répété sa volonté de faire des TIC l'une des pierres angulaires de la nouvelle économie nationale. Dans cette optique, il a adopté des mesures visant à former une main d'œuvre capable d'utiliser les TIC, à améliorer la capacité des institutions publiques à maîtriser les TIC et à positionner Maurice comme un acteur majeur en matière de TIC. Une cyberville a également été créée. L'accent est mis sur les BPO, pour lesquels un secrétariat gouvernemental spécial a été constitué, chargé de veiller sur cet aspect du secteur des TIC. Le gouvernement s'attache à promouvoir de grands projets de cyberadministration, comme l'administration en ligne, l'intranet des pouvoirs publics et la prestation de service électronique. Il met également en avant la formation et l'éducation pour sensibiliser la population et s'efforcer de combler le manque annoncé de professionnels des TIC.

La politique nationale en matière de TIC 2007-2011 affirme que pour atteindre la vision du gouvernement, la majorité de la population doit disposer d'un accès adéquat aux TIC et maîtriser leur utilisation et leurs applications dans la vie quotidienne. Le gouvernement s'efforce donc de définir un jeu de politiques relatives aux TIC pour le développement social afin de garantir que toutes les catégories de la population ont accès aux TIC, sont formées aux TIC, sont capables de développer du contenu local et ont accès aux informations locales en ligne³⁰¹.

³⁰⁰ National ICT Policy 2007-2011, disponible en ligne: www.gov.mu/portal/goc/telecomit/file/ICT%20Policy%202007-2011.pdf.

³⁰¹ National ICT Policy 2007-2011, disponible en ligne.: <http://www.gov.mu/portal/goc/telecomit/file/ICT%20Policy%202007-2011.pdf>.

Dans le contexte de la politique nationale en matière de TIC 2007-2011, les pouvoirs publics ont également pris des mesures d'encouragement de l'accès universel et de stimulation de la demande. En particulier:

- (a) des mesures seront prises pour accroître l'intégration des TIC dans la société en donnant accès aux TIC à toutes les communautés, y compris celles géographiquement ou économiquement isolées. Pour augmenter la pénétration des PC dans les foyers, des options de financement seront proposées aux personnes à faibles revenus pour l'achat d'un ordinateur avec un accès Internet large bande. Le taux de pénétration des PC dans les écoles primaires sera renforcé.*
- b) les pouvoirs publics donneront accès aux TIC grâce au renforcement des points d'accès Internet publics (PIAP) existants dans les bureaux de poste et grâce à la création de PIAP polyvalents dans de nouveaux endroits accessibles à l'ensemble de la communauté. Différents modes de financement et d'exploitation des PIAP seront analysés pour être durables à long terme.*
- c) le développement du contenu local en ligne sera encouragé grâce au lancement du Programme d'autonomisation des communautés, qui porte sur le développement d'un portail Web communautaire afin de donner à la communauté la possibilité de créer une société de l'information. Des mesures de sensibilisation seront prises quant à l'utilité des TIC en tant qu'outils de partage de l'information et de fourniture de services pour une société meilleure.*
- d) l'utilisation des TIC pour l'information et les services fera l'objet d'une promotion en tant que moyen de développement et d'autonomisation socio-économique. Les TIC serviront à créer des emplois pour les chômeurs, les personnes sous-employées et les catégories de personnes vulnérables. L'entrepreneuriat dans le secteur des TIC sera encouragé.*
- e) pour réduire la fracture numérique, les jeunes seront encouragés à créer des clubs informatiques dans le but de susciter leur intérêt pour les domaines informatiques et à créer des forums en ligne où exprimer leurs besoins;*
- f) le Programme d'éducation universel aux TIC sera renforcé grâce à la reconnaissance par l'industrie du certificat IC3 et par la promotion de l'IC3 comme condition préalable à l'embauche dans ce secteur. Des cours supérieurs d'informatique seront donnés aux participants qui auront obtenu la certification IC3.*

La politique nationale en matière de TIC 2007-2011 prévoit également la mise en œuvre de mesures, parmi lesquelles:

- (a) des programmes spéciaux seront élaborés pour la formation des jeunes afin d'augmenter leur probabilité d'embauche dans le secteur des TIC, notamment dans les segments BPO et centre d'appels, et pour satisfaire à la demande de l'industrie en termes de main d'œuvre qualifiée.*
- b) les pouvoirs publics et l'industrie parraineront conjointement des projets de recherche appliquée dans le domaine des TIC dans les universités locales.*
- c) les pouvoirs publics s'engagent fermement à attirer les grands noms de l'industrie des TIC et à mettre en place un pôle régional d'excellence, qui jouera le rôle de leader dans le domaine de l'éducation spécialisée dans les domaines de la haute technologie et des activités de recherche, et servira ainsi de centre d'expertise régional à cet égard.*
- d) les pouvoirs publics appuieront le développement de l'entrepreneuriat tertiaire et le renforcement des capacités pour les PME, ainsi que la promotion de l'expertise de la Pépinière d'entreprises de Maurice au niveau régional.*
- e) le Plan de pépinière en matière de TIC sera révisé et consolidé pour créer un environnement plus favorable à la promotion de la culture entrepreneuriale locale³⁰².*

³⁰² National ICT Policy 2007-2011, p. 16, disponible en ligne: www.gov.mu/portal/goc/telecomit/file/ICT%20Policy%202007-2011.pdf.

3.3.1.8 Mozambique

OSU: imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de service

L'article 39 de la loi prévoit que les licences peuvent inclure des obligations de service universel et qu'elles doivent être proportionnées, transparentes et non discriminatoires.

Libéralisation: introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, ainsi que l'accès de gros par fibre optique)

Le Mozambique a libéralisé son marché depuis les années 1990.

Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure

Le Mozambique a libéralisé son marché depuis les années 1990. Le pays met actuellement à jour son cadre juridique et réglementaire pour gérer la libéralisation et la convergence.

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté

Selon le rapport mondial sur les technologies de l'information du Forum économique mondial, le Mozambique occupe la 101^e place sur 115 économies sur la base du *Networked Readiness Index* (indice de l'état de préparation en matière de réseau), qui mesure le degré de préparation d'une nation ou d'une communauté à participer et à tirer profit des développements en matière de TIC³⁰³. La plus grande partie de l'infrastructure du Mozambique est concentrée dans la capitale, Maputo.

Le gouvernement du Mozambique s'est fixé pour premier objectif politique de réduire la pauvreté absolue dans un délai de 10 ans. Il a adopté un Plan d'action pour la réduction de la pauvreté absolue (PARPA) pour la période 2001-2005. Un deuxième document stratégique pour la réduction de la pauvreté (PARPA II) pour la période 2006-2009 s'est concentré en particulier sur les TIC dans les divers aspects de la stratégie de réduction de la pauvreté³⁰⁴.

Le gouvernement a créé une commission pour la politique nationale en matière de TIC en 1998, qui a facilité l'adoption d'une politique nationale en matière de TIC en 2000, au titre de l'extension de sa stratégie PARPA. Les principaux objectifs de la politique nationale en matière de TIC incluent:

- *considérer les TIC comme une contribution à la lutte contre la pauvreté*
- *élargir l'accès des citoyens aux connaissances du monde*
- *augmenter l'efficacité et l'efficience des institutions publiques*
- *améliorer la gouvernance et l'administration*
- *transformer le Mozambique en un producteur et non un consommateur de TIC*

³⁰³ Global Information Technology Report, 2003, disponible en ligne:

www2.weforum.org/site/homepublic.nsf/Content/Global+Competitiveness+Programme/Global+Information+Technology+Report.html

³⁰⁴ "A Country ICT Survey of Mozambique", Greenberg ICT Services, SIDA, Stockholm, Suède.

- *relier le Mozambique à la société mondiale de l'information.*

Les domaines prioritaires de la politique en matière de TIC sont l'éducation, le développement des ressources humaines, la santé, l'accès universel, l'infrastructure nationale en matière de TIC et la gouvernance. La commission pour la politique nationale en matière de TIC a défini une stratégie de mise en œuvre adoptée en 2002. Une entité de mise en œuvre technique (UTICT)³⁰⁵ a été créée au sein de cette commission pour superviser la mise en œuvre des projets stratégiques³⁰⁶.

La loi impose également à l'INCM de définir des projets concrets de promotion de l'accès universel et prévoit qu'ils pourront être proposés par des tiers³⁰⁷.

Innovation du côté de la demande: combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC

Le Mozambique a défini une stratégie de cyberadministration³⁰⁸ visant à promouvoir l'utilisation des TIC dans les pouvoirs publics.

3.3.1.9 Namibie

OSU: imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services

La loi sur les communications de 2009 autorise le régulateur à "définir [un] ensemble de services minimum offerts par les détenteurs de licence", grâce à diverses méthodologies et à imposer l'"ordre" à tout détenteur de licence de fournir lesdits services dans une zone donnée, qu'il soit subventionné ou non³⁰⁹.

Libéralisation: introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, ainsi que l'accès de gros par fibre optique)

La politique nationale en matière de TIC de 2009 engage le pays à "réformer le secteur des TIC et [à] s'orienter vers une libéralisation accélérée, mais gérée"³¹⁰. De même, la loi sur les communications de 2009 prend l'engagement de "l'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications en Namibie"³¹¹. La structure du marché se décompose actuellement ainsi: 1 opérateur de téléphonie fixe (Telecom Namibia), 2 opérateurs de téléphonie mobile (MTC et Leo), 3 détenteurs de licence pour une passerelle internationale (Telecom Namibia, Leo et MTC) et la libre concurrence dans le secteur des PSI³¹².

Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure

³⁰⁵ Disponible en ligne: www.utict.gov.mz.

³⁰⁶ Survey of ICT in Education: Mozambique Country Report, disponible en ligne: www.infodev.org.

³⁰⁷ Loi n°8/2004, article 40.

³⁰⁸ Disponible à: www.utict.gov.mz/documentos/estrategia_gov_electronico.pdf/view.

³⁰⁹ Namibie (2009) «Communications Act, 2009», Loi n° 8 de 2009, "Government Gazette of the Republic of Namibia", n° 4378, 16 novembre 2009, article 57.

³¹⁰ Namibie (2009) "Overarching Information Communications Technology (ICT) and Broadcasting Policy for the Republic of Namibia", 2008', ministère des TIC, Windhoek, version finale, Version 9.0, 18 septembre 2008, p 10.

³¹¹ Namibie (2009) "Communications Act" (Loi sur les communications) de 2009, Loi n° 8 de 2009, "Government Gazette of the Republic of Namibia", No. 4378, 16 novembre 2009, articles 2(a).

³¹² Sherbourne, R & Stork, C (2010) "Namibian Telecommunication Sector Performance Review", Research ICT Africa, Cape Town, p 6.

La loi sur les communications de Namibie de 2009 est exhaustive et expose les principes réglementaires clés, portant notamment sur les questions de concurrence, d'accès et d'interconnexion, de dégroupage, de partage d'infrastructure, etc.

Il a été constaté que les récentes interventions réglementaires visant à réduire les taxes de terminaison des appels mobiles, donc les prix pour les utilisateurs finaux, ont stimulé la croissance du marché, provoqué "la baisse des prix, l'arrivée de nouveaux abonnés et une meilleure performance de l'opérateur historique de téléphonie mobile"³¹³.

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté

La politique nationale en matière de TIC de 2009 considère la fourniture d'infrastructure en matière de TIC comme un "moyen d'accompagner la Namibie vers la société de l'information et une économie fondée sur les connaissances", avec la vision de "la Namibie occupant le pôle régional de première classe en matière de TIC"³¹⁴. La loi de 2009 fixe l'un de ses objectifs comme la nécessité d'"encourager l'investissement privé dans le secteur des télécommunications"³¹⁵. Toutefois, aucune preuve n'apparaît d'un jeu spécifique de stratégies innovantes et concrètes du côté de l'offre.

Innovation du côté de la demande: combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC

Le gouvernement namibien a conçu le plan national *Vision 2030* pour "améliorer la qualité de vie de la population de Namibie et l'élever au niveau de celle du monde développé avant 2030." Dans ce contexte, et conformément aux objectifs du plan *Vision 2030*, le ministère namibien de l'Éducation a adopté une politique en matière de TIC pour l'éducation en 2003. Aucune autre initiative n'est disponible.

3.3.1.10 Seychelles

OSU: imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services

La Loi sur les télécommunications et la radiodiffusion de 1999 définit seulement globalement le service universel comme un service de télécommunications, selon la définition du ministère: un service devant être assuré par un détenteur de licence au profit d'une zone ou d'une communauté non ou mal desservie à cet égard.

Libéralisation: introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, ainsi que l'accès de gros par fibre optique)

Les Seychelles ont privatisé l'opérateur historique et ouvert le marché à une concurrence restreinte.

³¹³ Sherbourne, R & Stork, C (2010) "Namibian Telecommunication Sector Performance Review", Research ICT Africa, Cape Town.

³¹⁴ Namibie (2009) "Overarching Information Communications Technology (ICT) Policy for the Republic of Namibia 2009", ministère des TIC, Windhoek, 18 février 2009, pp. 21 et 13, disponible en ligne: http://209.88.21.36/opencms/export/sites/default/grnnet/MIB/Legislation/policies/NMICT_Overarching_Policy_incl_Postal_v15.pdf.

³¹⁵ Namibia Communications Act, 2009, article 2 (i), disponible en ligne: www.ncc.org.na/admin/data/Publications/Communications-Act-8-of-2009.pdf.

Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure

La loi sur les télécommunications et la radiodiffusion de 1999 évoque sommairement les questions réglementaires comme l'octroi de licence, l'interconnexion et le service universel. Toutefois, aucune législation rectificative plus détaillée n'a été adoptée à ce jour.

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté

Le gouvernement des Seychelles dispose d'une stratégie nationale en matière de TIC coordonnée et mise en œuvre par le ministère des Technologies de l'information et des communications. L'article 3.1 de la politique en matière de TIC prévoit que les pouvoirs publics promeuvent et encouragent l'existence d'une infrastructure TIC nationale fiable et efficace, dotée d'une capacité et d'un débit de réseau suffisants, offrant une connectivité améliorée, rentable et évolutive selon les besoins du pays. Dans ce contexte, le gouvernement a privatisé l'opérateur historique et ouvert le marché à une concurrence restreinte.

Pour accroître les TIC, la politique impose également au gouvernement de promouvoir l'accessibilité des services TIC et de faciliter les initiatives visant à augmenter les équipements TIC (ex. ordinateurs) détenus par la population.

De même, la politique impose également au gouvernement de lancer une réforme juridique et réglementaire, impliquant notamment de:

1. réviser la législation existante, l'assimilation des meilleures pratiques internationales et la concentration sur la clarté d'un cadre juridique favorable qui promouvra et soutiendra à long terme le développement du secteur des TIC.
2. Promouvoir la confiance et l'implication dans la société de l'information grâce à la promulgation de lois traitant d'aspects tels que les délits informatiques et les délits connexes, la protection des consommateurs, les droits de propriété intellectuelle, la résolution des litiges et la sécurité.
3. Etablir un cadre juridique exhaustif pour les cyberentreprises et l'innovation.
4. Elaborer une réglementation adaptée qui assurera une concurrence juste et équitable entre les fournisseurs de services et encouragera une croissance rapide de nouveaux services et de nouvelles applications.
5. Promouvoir une formation pertinente de la communauté juridique sur les questions réglementaires, comme les organismes d'application des lois.
6. Suivre les tendances de la législation internationale en matière de TIC et adopter les lois qui poseront les fondations d'une société et d'une économie de l'information.

La politique en matière de TIC prévoit également le développement de l'industrie et impose au gouvernement de:

1. Favoriser le développement des TIC au niveau local pour le marché national et l'export en encourageant et en incitant l'innovation et l'expérimentation dans le développement logiciel, matériel et de systèmes TIC.
2. Encourager la croissance de la conception de logiciels en informant davantage le public et le secteur privé des possibilités offertes par différentes formes de logiciel, y compris les logiciels libres, propriétaire et gratuits.

3. *Encourager la reconnaissance professionnelle des techniciens professionnels du secteur des TIC.*
4. *Encourager la recherche et le développement du secteur des TIC.*
5. *Faciliter la participation des organisations locales du secteur des TIC aux événements internationaux du secteur pour découvrir le marché international et ses tendances et nouer des contacts professionnels.*
6. *Promouvoir les coentreprises entre des entrepreneurs locaux et étrangers dans le secteur des TIC.*
7. *Créer une culture de l'innovation, de l'entrepreneuriat et de la sophistication technologique afin de soutenir l'extension d'applications innovantes dans le secteur des TIC.*
8. *Faire des TIC un catalyseur de la modernisation des affaires, essentiellement pour le tourisme, la pêche, les industries de services financiers offshore et dans le but de soutenir les PME.*

Innovation du côté de la demande: combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC

La politique en matière de TIC impose au gouvernement de promouvoir la demande de services TIC, notamment grâce aux interventions suivantes:

- *développement de l'enseignement des TIC à tous les niveaux du système éducatif formel;*
- *promotion de l'utilisation des TIC dans le secteur de l'éducation informelle;*
- *encouragement de la formation continue grâce à l'utilisation des TIC;*
- *encouragement de l'utilisation des TIC par toutes les institutions éducatives, scientifiques et de recherche, bibliothèques, archives, musées et centres communautaires; encouragement de l'utilisation des TIC pour la formation à distance;*
- *encouragement et soutien du secteur de la formation pour adhérer à et adopter les normes reconnues sur le plan international en matière d'examen et de certification des programmes de formation aux TIC;*
- *promotion du développement de systèmes nationaux d'accréditation et de certification dans le secteur des TIC;*
- *création de systèmes adaptés aux différents cadres du personnel des TIC dans les pouvoirs publics;*
- *création d'un environnement favorable à la participation des secteurs public et privé à la promotion de programmes de sensibilisation aux TIC;*
- *intégration du principe de l'égalité des sexes dans les programmes et dans le développement des TIC;*
- *promotion et soutien du développement de personnel TIC qualifié, en vue de répondre aux besoins des secteurs public et privé;*
- *conception de programmes visant à attirer et fidéliser les professionnels qualifiés des TIC dans l'économie;*
- *assurance de l'existence d'opportunités permettant à tous les apprenants d'acquérir des compétences et de les utiliser en toute confiance et de manière créative afin d'accéder à l'emploi ou à une formation supérieure.*

3.3.1.11 Afrique du Sud

OSU: imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services

La loi sur les communications électroniques de 2006 prévoit l'insertion de "toute obligation d'accès et de service universels"³¹⁶ dans les conditions des licences octroyées aux opérateurs. Celles-ci variant d'un détenteur de licence à l'autre, elles sont précisées au niveau de chaque licence.

Libéralisation: introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les LLU, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, et l'accès de gros par fibre optique) grâce à l'élaboration d'un cadre réglementaire solide

La loi sur les communications électroniques de 2006 prévoit une libéralisation considérable du secteur. La Haute Cour a rendu une décision concernant plus de 400 services réseau de communications électroniques et licences de services de communications électroniques, libéralisant totalement le marché.³¹⁷ Les principaux opérateurs de téléphonie en Afrique du Sud incluent: Vodacom, MTN, Cell C, Telkom, NeoTel et plusieurs centaines de détenteurs de licences PSI et VANS. Trois câbles sous-marins (SAT-2, SAT-3/WASC/SAFE et Seacom) desservent le pays. Il existe également de nombreux fournisseurs de fibre en gros. La réglementation concernant la portabilité des numéros et la présélection des opérateurs est en place. Les LLU progressent.

Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure

La réforme réglementaire est solidement établie en Afrique du Sud. Le régulateur actuel jouit d'une indépendance considérable et supervise les secteurs des télécommunications, de la radiodiffusion et des services postaux.³¹⁸ La loi sur les communications électroniques de 2006 comporte un certain nombre de dispositions qui renforcent le côté de l'offre du marché, comme: le régime de licence totalement libéralisé de manière efficace et nettement plus ouverte susmentionné; les dispositions solides couvrant les droits de passage, l'interconnexion, la location d'installations et le numérotage.

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté

Certaines interventions innovantes du côté de l'offre, comme l'octroi de licences pour des zones mal desservies à des TPME pour fournir des services de téléphonie dans des zones de faible télédensité n'ont guère réussi³¹⁹. Certains des projets mentionnés par Isaacs³²⁰ permettent également de renforcer les TIC

³¹⁶ Afrique du Sud (2005), Electronic Communications Act (loi sur les communications électroniques), n° 36 de 2005, République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne:

www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 8 (2) (g).

³¹⁷ Jones, C & Kayle, A (2009) "VANS flock for licences", ITWeb, Johannesburg, 16 janvier 2009, disponible en ligne: [www.itweb.co.za/sections/quickprint/print.asp?StoryID=192858&ICASA\(2009\)](http://www.itweb.co.za/sections/quickprint/print.asp?StoryID=192858&ICASA(2009)) "General Notice on Converted Licences in terms of Section 93 of the Electronic Communications Act n°36 de 2005), Avis n° 28 de 2009, Government Gazette, Vol 523, No 31803, Independent Communications Authority of South Africa, Johannesburg, 16 janvier 2009.

³¹⁸ RSA (2000) Independent Communications Authority of South Africa Act No 13 of 2000, loi amendée en 2006, République d'Afrique du Sud, Pretoria, 2006.

³¹⁹ Lewis, C (2010) "Achieving Universal Service in South Africa: What Next for Regulation?", présentation à l'International Telecommunications Society Conference: Telecommunications: Ubiquity and equity in a broadband environment, Wellington, Nouvelle Zélande, août 2010, p 12 ff.

³²⁰ Isaacs, S (2007) "ICT in Education in South Africa", in Farrell, G, Isaacs, S & Trucano, M (eds) (2007) Survey of ICT and Education in Africa (Volume 2): 53 Country Reports, InfoDev / World Bank, Washington, DC.

du côté de l'offre, comme: la création d'une Commission nationale auprès du président sur la société de l'information et le développement et d'un Comité de conseil international auprès du président sur la société de l'information et le développement; la conclusion d'un accord Microsoft Schools visant à fournir des logiciels aux écoles; matériel éducatif conçu par Mindset et l'Open Learning Systems Education Trust grâce au portail Thutong.³²¹

Divers gouvernements de province et conseils municipaux d'Afrique du Sud ont largement investi dans le développement d'infrastructures. La province de Gauteng, par exemple, participe à un plan de 50 millions de rands (7 millions US\$) pour développer son infrastructure. Ce plan inclut la construction de routes et de voies ferroviaires et l'amélioration des prestations de services des pouvoirs publics locaux. Le projet cible les zones sous-développées présentant des caractéristiques d'économie parallèle en matière d'expansion et de fourniture d'infrastructure TIC.

Innovation du côté de la demande: combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC

Bien que la loi ne comporte aucune stratégie du côté de la demande, de nombreux projets existent qui facilitent l'adoption des services TIC. Isaacs³²² dresse une liste des initiatives TIC, ayant pour effet commun de stimuler la demande de services TIC. Cela inclut: De nombreux TIC dans les réseaux scolaires, comme Education Network, E-Schools' Network, Gauteng Online, Coza Cares Schools Project, NEPAD eSchools Initiative et TuxLabs; de nombreux projets de perfectionnement pour les enseignants, comme Khanya Project, SchoolNet South Africa's Educator Development Network, Microsoft Partners in Learning et Intel Teach; la mise en œuvre d'un plan "e-rate" dans les écoles et les établissements éducatifs.

3.3.1.12 Swaziland

OSU: imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services

La sixième partie de la loi sur les communications électroniques de 2010 concerne les obligations de service universel. L'article 29 de la loi exige également de la Commission qu'elle détermine la démarche la plus efficace et la plus appropriée pour garantir la mise en œuvre du service universel. L'article 209 fait également référence au "Fonds pour les obligations de service universel", à savoir celui créé par l'accord de coentreprise entre Mobile Telecommunications Network Ltd et The Swaziland Posts and Telecommunications Corporation, conclu en 1998.

Libéralisation: introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, ainsi que l'accès de gros par fibre optique)

Il existe actuellement 7 PSI majeurs et une base d'environ 20 000 clients. Aucune obligation liée à la licence n'incombe aux PSI, hormis pour un permis d'exploitation (licence de négoce). Aucune exigence de redevance n'existe actuellement en faveur du Fonds pour le service universel. Le marché de la téléphonie mobile s'est ouvert à la libre concurrence.

³²¹ Isaacs, S (2007) "ICT in Education in South Africa", Farrell, G, Isaacs, S et Trucano, M (eds) (2007) Survey of ICT and Education in Africa (Volume 2): 53 rapports nationaux, InfoDev / Banque mondiale, Washington, DC.

³²² Isaacs, S (2007) "ICT in Education in South Africa", Farrell, G, Isaacs, S et Trucano, M (eds) (2007) Survey of ICT and Education in Africa (Volume 2): 53 rapports nationaux, InfoDev / Banque mondiale, Washington, DC.

Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure

La loi sur les communications électroniques de 2010 et la loi sur la commission des communications de 2010 sont des documents exhaustifs. Cependant, aucune réglementation détaillée n'a été élaborée pour assurer un cadre à la concurrence.

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté

L'article 29 de la loi sur les communications électroniques de 2010 exige de la Commission qu'elle détermine la démarche la plus efficace et la plus appropriée pour garantir la mise en œuvre du service universel.

Le plan NICI (article 2.2.6) reconnaît que pour faciliter la mise en œuvre de l'African Information Society Initiative (AISI), il faudra garantir le déploiement d'une infrastructure de communications adéquate grâce à la libéralisation des services reposant sur une législation favorable et des mesures incitatives menant à la baisse des prix, à l'expansion du réseau et des services de pointe dans le but d'atteindre les objectifs d'accès universel. L'article 1.4 de la politique NICI prévoit le développement de l'environnement et des structures réglementaires, institutionnels et juridiques favorables nécessaires au soutien du développement, du déploiement et de l'exploitation des TIC dans l'économie et dans la société; le développement de l'infrastructure physique du Swaziland grâce à des méthodes innovantes, ex. la colocation avec d'autres fournisseurs d'infrastructure, comme l'électricité, les routes, les voies ferrées, etc. et la nécessité de construire de la capacité large bande dans l'infrastructure des communications et de l'information et de lancer de nouveaux services visant à améliorer la qualité de l'accès et du service universels.

Le plan NICI prévoit également le développement de l'infrastructure à travers le pays et fixe les objectifs de la politique: accélérer les réformes sectorielles visant à séparer les fonctions politiques, la réglementation et l'exploitation; réexaminer les calendriers d'exclusivité pour les services de base afin d'accélérer la libéralisation de tous les services; faciliter la création d'un Fonds pour l'accès universel auxquels tous les opérateurs versent une redevance; faciliter la construction d'une infrastructure TIC large bande de pointe; encourager et soutenir la fourniture coordonnée des communications, des routes, de l'électricité, des canalisations, des infrastructures domestiques, etc. réduire les coûts, encourager et soutenir l'assemblage local des équipements TIC de base; faciliter l'importation d'équipements et de services TIC en baissant les taxes et les droits et en prenant des mesures d'incitation, etc.; encourager la signature d'un protocole d'accord entre les acteurs du marché et les autorités nationales de régulation (pratiques anticoncurrentielles dans un secteur libéralisé).

Innovation du côté de la demande: combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC

La loi sur les communications électroniques de 2010 ne prévoit aucune disposition spécifique sur les initiatives du côté de la demande.

Le plan NICI prévoit toutefois le développement de l'infrastructure grâce à la création de demande. Il fixe les objectifs de la politique: inclure une disposition de connectivité pour le projet Tinkundla, dans les écoles, les établissements de santé, les centres communautaires, etc. pour assurer des services de fourniture rentables et efficaces; encourager les fournisseurs de service Internet à garantir que le contenu livré ne viole pas les droits des femmes en matière d'exploitation sexuelle en ligne, ce qui est

culturellement inapproprié pour la société et pour les jeunes; accélérer la mise en œuvre des recommandations de l'étude du PNUD à propos de la cyberadministration.

3.3.1.13 République-Unie de Tanzanie

OSU: imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services

La loi pour l'accès et le service universels en matière de communications de 2006 prévoit l'imposition d'OSU aux "prestataires de service universel" nommés pour déployer les réseaux et fournir les services dans "les zones de service universel désignées" ou dans le "pays entier".³²³

Libéralisation: introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les LLU, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, et l'accès de gros par fibre optique)

La Tanzanie a mis en place un certain nombre d'éléments de la réforme des télécommunications, créant un régulateur sectoriel, dont les objectifs de mission incluent "d'encourager la concurrence à fournir des services postaux et de télécommunications"³²⁴ et dont le pouvoir comprend celui "d'octroyer des licences et de réguler les systèmes et les services de télécommunications". La Tanzanie a adopté en 2005 un cadre de licences ouvertes et convergentes³²⁵. Au 31 juillet 2009, le régulateur annonçait avoir émis les catégories de licence convergentes suivantes: 13 installations réseau, 13 services réseau, 61 services d'applications, 45 services de contenu radio et 27 services de contenu télévisuel³²⁶. Les principaux opérateurs de services de téléphonie incluent: Vodacom, Airtel, Tigo, ZanTel et TTCL. La portabilité des numéros de téléphones mobiles est en place depuis 2008 et a commencé sur les LLU.³²⁷

Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure

La procédure de réforme réglementaire de la Tanzanie a nettement renforcé le côté de l'offre du marché. La loi sur les communications de 1993, par exemple, contient des dispositions permettant d'intégrer des clauses relatives à l'interconnexion et à l'accès dans les licences et de réglementer les tarifs. Une bonne partie du financement apporté par le FSU vise à accroître l'offre de réseaux et de services. Le régime d'octroi de licences convergentes a également contribué à l'augmentation de l'offre de réseaux et de services TIC. Materu-Behitsa et Diyamett rapportent que le nombre d'opérateurs de téléphonie mobile est passé de 5 à 7 entre 2003 et 2009, alors que le nombre d'abonnés passait de 1,3 million et 17,5 millions. Les PSI ou les opérateurs de données ont enregistré une hausse de 22 à 62 pendant la même période.³²⁸

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté

³²³ Tanzanie (2006) "The Universal Communications Service Access Act, 2006", République unie de Tanzanie, Dar es Salaam, articles 14, 15 et 16.

³²⁴ Tanzanie (1993) "The Tanzania Communications Act, 1993", République unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 5(1)(k).

³²⁵ Tanzanie (1993) "The Tanzania Communications Act, 1993", République unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 9(1).

³²⁶ TCRA (2009) "Licensing Information: Licensed Operators under the Converged Licensing Framework (CLF)" au 31 juillet 2009, Tanzania Communications Regulatory Authority, Dar es Salaam, 9 septembre 2005.

³²⁷ Materu-Behitsa, M & Diyamett, B (2010) "Tanzania ICT Sector Performance Review 2009/2010", Towards Evidence-based ICT Policy and Regulation, volume 2, Policy Paper 11, Research ICT Africa, Le Cap, p 8.

³²⁸ Materu-Behitsa, M et Diyamett, B (2010) "Tanzania ICT Sector Performance Review 2009/2010" (Towards Evidence-based ICT Policy and Regulation, volume 2, Policy Paper 11, Research ICT Africa, Le Cap, p 3.

Depuis 2000, une série de règles a été adoptée à propos des points réglementaires stratégiques comme l'octroi de licences, le service universel et l'interconnexion. En 2010, une nouvelle loi sur les communications électroniques et les services postaux³²⁹ a été adoptée. Elle traite des points réglementaires stratégiques comme l'octroi de licences, l'accès et l'interconnexion et les questions de concurrence. Cette loi prévoit que la réglementation en vigueur (dans le cas présent celle relative au service universel) demeure effective, sauf abrogation spécifique.

Innovation du côté de la demande: combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC

La législation ne prévoit aucune stratégie spécifique innovante du côté de la demande. Plusieurs initiatives TIC ont pour effet commun de stimuler la demande de services TIC, parmi lesquelles: le waKute Project, pour la mise en place des TIC dans les instituts de formation des maîtres; la proposition eSchool Forum pour intégrer les TIC dans les lycées; le fonds Tanzania Computer Literacy for Secondary Schools (alphabétisation informatique au lycée), pour l'achat et la rénovation d'ordinateurs dans les écoles; ordinateurs Barclays/Digital Links /T EA pour le Schools Project.³³⁰

3.3.1.14 Zambie

OSU: imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services

La loi sur les TIC de 2009 ne prévoit aucune disposition spécifique régissant l'imposition des OSU. Pourtant le régulateur est en droit de les insérer dans les conditions des licences qu'il octroie. Les conditions standard des licences de réseau et de services imposent la conformité avec les "obligations d'accès et de service universels prévues par la loi sur les TIC et par toute réglementation émise à ce titre ou par toute ligne directrice et règle édictées par les autorités".³³¹

Libéralisation: introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les LLU, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, et l'accès de gros par fibre optique) grâce à l'élaboration d'un cadre réglementaire solide

La politique en matière de TIC de 2006 s'engage à aboutir à la "libéralisation totale de tous les services du secteur des TIC soumis aux protocoles et aux accords régionaux et internationaux, aux meilleures pratiques et à l'état de préparation du marché"³³². Le régime d'octroi de licences défini par la loi sur les TIC de 2009 prévoit la libéralisation totale et quatre catégories de licences principales: licences de réseau et de services, individuelles ou groupées par classe³³³.

Solidité du cadre réglementaire: améliorer l'accès universel et promouvoir la concurrence efficace (flexibilité de la politique du spectre, principes et législation efficaces en matière de concurrence (contrôle de la position dominante), accès et interconnexion (y compris dégroupage de la boucle locale, interconnexion asymétrique), colocation et partage d'infrastructure

³²⁹ Disponible à: www.tcra.go.tz/policy/epoca.pdf.

³³⁰ Hare, H (2007) "ICT in Education in Tanzania" (Les TIC et l'éducation en Tanzanie), Farrell, G, Isaacs, S et Trucano, M (eds) (2007) Survey of ICT and Education in Africa (étude portant sur les TIC et l'éducation en Afrique)(Volume 2): 53 rapports nationaux, InfoDev / Banque mondiale, Washington, DC.

³³¹ Cf.: ZICTA (nd) "Network Licence Standards Terms and Conditions", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne: www.caz.zm/index.php/licensing/licence-terms-a-conditions/network-licence.html et ZICTA (nd) "Service Licence Standards Terms and Conditions", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne: www.caz.zm/index.php/licensing/licence-terms-a-conditions/service-licence.html, respectivement les clauses 9 et 7.

³³² Zambie (2006) "National Information and Communication Technology Policy", ministère des Communications et du transport, Lusaka, avril 2006, article 6.5.2(a).

³³³ Zambie (2009) "The Information And Communication Technologies Act", loi n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, articles 10.

La Zambie a entrepris de nombreuses mesures de réforme réglementaire qui renforcent le côté de l'offre du marché. Les licences prévoient explicitement des obligations concernant, par exemple, "l'accès à l'interconnexion et le partage d'installations". En outre, la loi traite de manière exhaustive de nombreux aspects de la réglementation économique, y compris l'interconnexion, la colocation et la réglementation tarifaire.

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté

Certains projets affectés au financement par le FSU par le régulateur sont des innovations du côté de l'offre, comme la fourniture de points de présence Internet en milieu rural et la fourniture d'une infrastructure partagée pour une station de base GSM.³³⁴

Innovation du côté de la demande: combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC

La loi sur les TIC de 2009 ne prévoit aucune stratégie spécifique innovante du côté de la demande. Isaacs³³⁵ dresse une liste des initiatives TIC ayant pour effet commun de stimuler la demande de services TIC, comprenant: le fonds d'équipement informatique des écoles zambiennes, eBrain Forum, SchoolNet Zambia, OneWorld Africa, le centre de formation à distance UNESCO, Ndola Resource Co-operative Society. Le régulateur a également affecté la création de télécentres communautaires polyvalents.³³⁶

3.3.1.15 Zimbabwe

OSU: imposition d'obligations à des licenciés désignés pour accroître l'accès grâce au déploiement de réseaux et à la fourniture de services

La loi sur les services postaux et les télécommunications de 2000 impose des OSU à tout "détenteur de licence de télécommunications cellulaires, de services postaux et de télécommunications, [qui doit] fournir lesdits services postaux et de téléphonie publique communautaire, selon le cas, dans les zones et les centres communautaires mal desservis et hors desdites zones, conformément aux directives des autorités, validées par le ministère, stipulées dans la licence octroyée à son détenteur".³³⁷ La loi sur les services de radiodiffusion de 2001 impose également des obligations de service public aux radiodiffuseurs, y compris la garantie de "couverture des événements nationaux", la fourniture d'informations "justes, équilibrées et précises" et l'exigence d'une "licence de radiodiffusion satellitaire sur abonnement [pour] transmettre en clair le signal d'un radiodiffuseur public"³³⁸

Libéralisation: introduction de la concurrence grâce à la libéralisation de segments de marché appropriés (comme les CPE, la radio recherche, les PSI, la communication de données, les VANS, les LLU, les passerelles internationales et les câbles sous-marins, et l'accès de gros par fibre optique) grâce à l'élaboration d'un cadre réglementaire solide

³³⁴ ZICTA (nd) "Internet Point of Presence (PoP)" et "GSM Mobile Base Stations», Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne: respectivement www.caz.zm/index.php/universal-access/universal-access-projects/Internet-point-of-presence.html et www.caz.zm/index.php/universal-access/universal-access-projects/gsm-mobile-base-stations.html.

³³⁵ Isaacs, S (2007) "Survey of ICT in Education in Zambia", Farrell, G, Isaacs, S et Trucano, M (eds) (2007) Survey of ICT and Education in Africa (Volume 2): 53 rapports nationaux, InfoDev / Banque mondiale, Washington, DC.

³³⁶ ZICTA (nd) "Multi-purpose Community Telecentres (MCT) Projects and Training", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne: www.caz.zm/index.php/universal-access/universal-access-projects/multi-purpose-community-telecetres.html

³³⁷ Zimbabwe (2000) "Postal and Telecommunications Act", chapitre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 94(4).

³³⁸ Zimbabwe (2001) "Broadcasting Services Act", chapitre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 39.

La Loi sur les services postaux et les télécommunications de 2000 ne prévoit aucun engagement précis en matière de libéralisation, mais elle confie au régulateur la mission de "promouvoir la concurrence de manière efficace³³⁹". La loi prévoit les catégories de licence suivantes: télécommunications cellulaires, services postaux, station radio, télécommunications (y compris la téléphonie fixe et les PSI) et les télécommunications privées. La structure actuelle du marché comprend: 1 opérateur de téléphonie fixe, 3 opérateurs de téléphonie mobile (Econet, NetOne et Telecel), 5 passerelles internationales, 11 PSI (10 de catégorie A comprenant les services VoIP et 1 de catégorie B combinant la transmission de données publiques et Internet). Les principaux PSI incluent ZOL, Yo Africa and I-Way Africa³⁴⁰.

Innovation du côté de l'offre: mise en œuvre d'une combinaison de stratégies du côté de l'offre innovantes et complémentaires pour élargir les réseaux TIC et accroître le financement des interventions relatives à l'accès afin d'atteindre les objectifs et les cibles en matière d'accès et de service universels, y compris grâce à la participation de la communauté

Le Zimbabwe a entrepris de nombreuses mesures de réforme réglementaire qui renforcent le côté de l'offre du marché. Malgré l'indépendance relative du régulateur, la loi sur les télécommunications et les services postaux de 2000 ne prévoit aucune disposition en matière d'interconnexion et de droits de passage.

Innovation du côté de la demande: combinaison de stratégies du côté de la demande complémentaires et innovantes pour stimuler la demande d'accès aux réseaux et aux services TIC

La loi sur les télécommunications et les services postaux de 2000 ne prévoit aucune stratégie spécifique innovante du côté de la demande. Isaacs³⁴¹ dresse une liste des initiatives TIC ayant pour effet commun de stimuler la demande de services TIC, comprenant: le projet de formation en ligne des professeurs d'université en Afrique, le programme de perfectionnement aux TIC à l'université, Kubatana Trust of Zimbabwe et World Links Zimbabwe.

3.4 Etudes de cas internationales

3.4.1 CEDEAO

La mise en œuvre de stratégies complémentaires assorties d'une combinaison d'outils permettra d'atteindre les objectifs et les cibles. Comme indiqué dans les Lignes directrices de 2005 de l'ARTAO: "*Les Etats membres élaboreront des politiques, des réglementations et des pratiques d'accès et de service universels visant à inciter le secteur privé à étendre l'accès universel aux services de communication*". Ce même document précise également: "*Les Etats membres adopteront une approche sur plusieurs fronts pour relever les défis et les opportunités en matière d'accès et de service universels. En d'autres termes, ils définiront des stratégies complémentaires pour atteindre les objectifs et les cibles fixés*".

Le rapport de l'UIT de 2005 sur l'harmonisation de l'accès et du service universels en Afrique de l'Ouest indique:

"Au fil des années, compte tenu des arguments économiques avancés en faveur de l'accès/service universel, les plans prévus en la matière ne sont plus désormais considérés comme des 'obstacles' mais

³³⁹ Zimbabwe (2000) "Postal and Telecommunications Act", chapitre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, articles 4 (1)(h).

³⁴⁰ www.techzim.co.zw/2010/03/zimbabwe-telecoms-overview/.

³⁴¹ Isaacs, S (2007) "Survey of ICT in Education in Zimbabwe", Farrell, G, Isaacs, S et Trucano, M (eds) (2007) Survey of ICT and Education in Africa (Volume 2): 53 rapports nationaux, InfoDev / Banque mondiale, Washington, DC.

plutôt comme des opportunités offertes sur le plan commercial. Ce choix entre deux options politiques, c'est-à-dire entre l'établissement de prescriptions et la fourniture de mesures d'incitation, est souvent résumé par l'expression *'pay or play'*. Autrement dit, un opérateur peut payer pour financer l'accès/service universel ou entreprendre de le fournir lui-même. Ce type de stratégie incitative ne décharge pas les pouvoirs publics de leur rôle en matière d'accès et de service universels: les pouvoirs publics conservent la responsabilité de fixer des politiques générales, qui faciliteront les contributions du secteur privé à l'accès/service universel.

La mise en place de mesures incitant les opérateurs à dispenser un service de télécommunications dans les régions moins rentables constitue une pratique courante. Il peut s'agir de mécanismes purement commerciaux (éventuellement sans rapport direct avec le secteur des télécommunications et requérant donc la consultation d'autres services gouvernementaux) influant sur les résultats financiers des opérateurs tels que allègement fiscal, suppression des droits sur les équipements de télécommunications destinés aux zones rurales et isolées ou levée des restrictions sur le change des devises étrangères..

D'autres façons de promouvoir l'accès/service universel sont également envisageables, à savoir:

- programmes de microcrédit ;
- montages "construction-exploitation-transfert" (BOT, *build, operate and transfer*) ou "construction-transfert-exploitation" (BTO, *build, transfer and operate*) ;
- coopératives et réseaux appartenant aux collectivités ;
- opérateurs régionaux et
- télécentres et centres communautaires polyvalents (CCP).

L'Acte additionnel de la CEDEAO relatif à l'accès universel/service universel demande aux Etats membres de s'efforcer de mettre en place des politiques réglementaires innovantes en matière de promotion de l'accès et du service universels, notamment:

- *"assurer la promotion de l'accès à l'interconnectivité large bande à bas coût depuis le niveau local jusqu'au niveau international en impliquant les pouvoirs publics, les entreprises et les organisations non gouvernementales;*
- *adopter des cadres réglementaires qui prennent en charge des applications comme la cyberéducation et l'administration publique en ligne;*
- *adopter des politiques pour augmenter l'accès à l'Internet et aux services large bande, basées sur leur propre structure de marché et pour que de telles politiques reflètent la diversité des cultures, des langues et des intérêts sociaux;*
- *[veiller] à ce que les Autorités nationales de régulation travaillent avec des partenaires afin d'étendre la couverture et l'utilisation du large bande à travers des partenariats multi-investisseurs, nonobstant les initiatives gouvernementales complémentaires qui promeuvent des programmes financièrement soutenables, particulièrement pour combler le différentiel du marché qui peut exister dans certains pays;*
- *adopter des régimes réglementaires qui facilitent l'utilisation de tous les moyens de supports, que ce soit par lignes, lignes de courant, câble, ou bien par technologie hertzienne, ou toute autre technologie nouvelle;*
- *[veiller] à ce que les Autorités nationales de régulation proposent des initiatives encourageant l'accès public à l'Internet et aux services large bande dans les écoles, les bibliothèques et autres centres communautaires;*

- [veiller] à ce que les Autorités nationales de régulation mettent en application des attributions de spectre harmonisées conformément au processus de la Conférence des radiocommunications de l'UIT et selon l'intérêt national de chaque pays³⁴².

Comme le prescrit l'Acte additionnel de la CEDEAO relatif au régime juridique applicable aux opérateurs et fournisseurs de service, les licences individuelles pourront fixer des résultats à atteindre en matière de fourniture d'accès et de service universels³⁴³.

3.4.2 UE

Le libre fonctionnement du marché peut s'avérer une approche très efficace pour répondre aux besoins en matière d'accès et de service universels. Depuis les années 1990, l'UE reconnaît cependant qu'un certain degré d'intervention des pouvoirs publics peut être nécessaire pour permettre au marché d'exister et pour le compléter, notamment par le biais de mesures visant à améliorer l'environnement réglementaire et économique, à impulser le développement de la demande du fait de sa position d'utilisateur majeur et à aider le secteur public à accélérer l'offre.

La directive "service universel" fait partie du "paquet télécoms" qui, avec quatre autres directives ("cadre", "accès et interconnexion", "autorisation" et "vie privée et communications électroniques") a pour but de redéfinir le cadre réglementaire des télécommunications et de renforcer la compétitivité du secteur des communications électroniques.

Elle exige que les organismes nationaux de réglementation (ONR) soient en mesure de contraindre les entreprises à mettre à disposition des publiphones ou d'autres points d'accès à des services téléphoniques publics afin de répondre aux besoins des utilisateurs finaux en termes de couverture géographique, de nombre de cabines ou d'autres points d'accès, d'accès des personnes handicapées à ces appareils ou de qualité de service.

Les Etats membres peuvent assigner la fourniture du service universel à une ou plusieurs entreprises. Ils peuvent également confier à différentes sociétés la fourniture de différents éléments du service universel ou la couverture de différentes parties du territoire national.

L'orientation prise par le service universel en Europe est intéressante à noter. Le rapport de 2010 de l'ORECE³⁴⁴ sur le service universel³⁴⁵ par exemple, décrit les changements intervenus dans les pays qui y sont représentés. Il recense l'existence d'obligations de service universel (OSU) dans la vaste majorité d'entre eux. Seuls quatre pays n'en imposent pas et quatre en disposent sans les imposer.

Selon ce document, certains pays proposent des services qui ne figurent pas ou plus dans l'OSU, notamment un service de renseignements téléphoniques complet, un annuaire des abonnés et des publiphones.

Il est également intéressant de noter que certains pays (quatre) ont étendu le champ d'application de l'OSU à l'accès à Internet à un prix abordable pour les écoles, les bibliothèques publiques et les hôpitaux, aux communications de détresse et de sécurité, etc. Cela montre que les aspirations se sont beaucoup

³⁴² Acte additionnel de la CEDEAO A/SA.6/01/07 relatif à l'accès universel/service universel, article 5.

³⁴³ Acte additionnel de la CEDEAO A/SA.3/01/07 relatif au régime juridique applicable aux opérateurs et aux fournisseurs de services (2007).

³⁴⁴ L'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) a été créé par le règlement (CE) n° 1211/2009 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009. L'ORECE est constitué d'un Conseil auquel siègent les dirigeants des 27 ONR, assisté d'un Office. L'Office est un organisme de la Communauté dirigé par un Comité de gestion auquel sont représentés l'ensemble des ONR et la Commission.

³⁴⁵ Rapport de l'ORECE sur le service universel, "Reflections for the future", 2010.

élargies et comprennent désormais de grandes composantes du développement humain social et des applications constructives, parallèlement à l'extension des infrastructures et des technologies.

Le rapport de l'ORECE fournit les exemples suivants à l'appui de l'élargissement de la portée de l'OSU:

- Belgique: accès à Internet spécifique à un prix abordable pour les écoles, les bibliothèques publiques et les hôpitaux;
- Danemark: communications de détresse et de sécurité par le biais de services de communications radio de détresse et de sécurité maritimes publics couvrant le Danemark et le Groenland, de services RNIS et de lignes louées.
- France: le fournisseur du premier élément des services universels (services téléphoniques) doit dispenser plusieurs services obligatoires: accès au RNIS, lignes louées, commutation des données en paquets (X25), services de téléphonie vocale avancés.
- Espagne: obligation pour les opérateurs de réseaux publics de communications électroniques de respecter les conditions de diffusion au public sur certains canaux de services d'émissions radio et de programmes télévisés ou les impératifs d'ouverture et de qualité. Obligation de proposer le service afin de prouver convenablement le contenu du message ou bien son émission ou sa réception, différente du système confié à la *Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A.*

Cette tendance apparaissait déjà dans la Déclaration ministérielle de Riga sur l'eInclusion, qui constatait les conséquences sociales de la privation de l'accès aux TIC à une époque où ces technologies sont totalement intégrées à toutes les facettes tant de l'économie que de la vie publique et privée. Compte tenu de la contribution clairement reconnue des TIC à l'amélioration de la qualité de vie et à la participation des Européens à la vie sociale, à la facilitation de l'accès aux informations, aux médias, aux contenus et aux services, au renforcement et à la flexibilité accrue des opportunités d'emploi et à la lutte contre la discrimination, l'amélioration de l'accès des personnes handicapées et âgées à ces technologies prend un relief particulier.

La Déclaration de Riga souligne l'importance de prendre des mesures dans les domaines suivants:

- utilisation des TIC pour répondre aux besoins des actifs d'âge mur et des personnes âgées;
- réduction des fractures numériques géographiques;
- amélioration de l'eAccessibilité et de la facilité d'utilisation des TIC pour les personnes handicapées ou non;
- amélioration de l'instruction et des compétences numériques;
- utilisation des TIC pour favoriser la diversité culturelle et
- encouragement de l'eGovernment inclusif.

Le concept d'"eInclusion" recouvre à la fois des TIC inclusives et l'utilisation des TIC pour atteindre des objectifs d'inclusion plus larges. Son objet est la participation de tous les individus et de toutes les communautés à tous les aspects de la société de l'information. C'est pourquoi une politique en la matière visera à réduire les disparités d'usage des TIC et à en promouvoir l'utilisation afin de vaincre l'exclusion et d'améliorer la performance économique, les possibilités d'emploi, la qualité de la vie, la participation et la cohésion sociales.

3.4.3 Ouganda

Dès le début du processus de réforme, l'Ouganda a adopté une politique nationale claire en matière de TIC, ainsi qu'une loi sur les télécommunications de base et la réglementation correspondante, comprenant une politique spécifique pour les télécommunications rurales et une autre pour le développement du secteur des télécommunications. Le pays a également mis en œuvre une politique

favorable à la participation du secteur privé prônant, entre autres, des approches innovantes d'octroi de licences afin de promouvoir l'accès aux télécommunications dans les régions rurales. En 1993, conformément aux stratégies de participation du secteur privé, le premier opérateur de téléphonie mobile, Celtel (U) Limited, qui était aussi une société à capitaux privés, a obtenu une licence dans le but de compléter les services de l'opérateur monopolistique alors nationalisé, *Uganda Posts and Telecommunications Corporation* (UPTC).

La politique en matière de télécommunications de 1996 avait pour objectif global d'augmenter le niveau de pénétration et la disponibilité du service de télécommunications, à des prix abordables. Le passage de la télédensité de 0,26 à 2 lignes pour 100 habitants en cinq ans et l'introduction de services supplémentaires, l'amélioration de la qualité et la satisfaction de la demande non satisfaite constituaient quelques-uns de ses objectifs précis. Les autres comprenaient l'élargissement de la couverture géographique et l'accès aux services de télécommunications dans les régions rurales. La déclaration de politique définissait également une stratégie de mise en œuvre instaurant la privatisation de l'opérateur historique *Uganda Telecom Limited* (UTL), la création d'un cadre réglementaire favorable et l'introduction de la concurrence³⁴⁶.

La loi sur les télécommunications de base de 1997 est un texte exhaustif qui met en place un cadre d'octroi de licences de services de communications et de spectre radioélectrique ainsi qu'un ensemble de principes favorables à une concurrence équitable sur le marché. Elle stipule en outre la création de l'UCC (Commission des communications d'Ouganda) dont elle établit les fonctions, les pouvoirs et la structure. Outre l'introduction d'un régime d'octroi de licences plus flexible, elle définit un cadre réglementaire solide afin de promouvoir la concurrence et l'accès aux communications sur l'ensemble du territoire national. Elle assouplit l'environnement réglementaire en déléguant à l'UCC l'autorité d'émettre des réglementations sur des questions telles que l'interconnexion, l'octroi de licences, l'utilisation du spectre radioélectrique et le service universel, entre autres. Cette flexibilité a permis à l'UCC de publier une série de règles couvrant les aspects les plus pertinents de la réglementation du secteur des télécommunications.

En 2001, la Commission a publié une politique relative au développement des communications dans les régions rurales dans le but d'étendre aux communautés rurales l'accès aux infrastructures et aux services de télécommunications. En novembre 2003, l'Ouganda a également adopté une politique nationale en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) abordant la question des communications électroniques et des informations sous un angle holistique.

Afin de promouvoir la demande, les réglementations sur le service universel de 2005 stipulaient que la Commission concevrait des dispositifs assurant l'accessibilité financière, basés sur les principes de transparence et de non-discrimination, qu'elle communiquerait dans des lignes directrices fixant des critères aptes à garantir le coût abordable des services pour toutes les personnes résidant en Ouganda.

L'UCC est également compétente pour désigner les opérateurs prestataires du service universel, contraints à ce titre de dispenser des services universels. Cette obligation peut concerner l'ensemble du territoire national ou une zone spécifiée.

L'UCC a également décrété que tous les opérateurs titulaires de licences basées sur des installations seront soumis à une obligation de service universel concernant les services relevant de leur licence ou d'autres qui pourront être déterminés à une date ultérieure. Elle ne fait pas de distinction entre les obligations de service universel imposées aux opérateurs dominants ou non, mais souligne que ceux dont les revenus annuels excèdent cent millions de shillings seront considérés comme des fournisseurs de service universel.

³⁴⁶ Moshiro, Simon, "Licensing in an Era of Convergence: The Case Study of Uganda", UIT, 2005.

Elle contraint les fournisseurs de service universel à élaborer une déclaration de politique et un plan de commercialisation. Le projet de déclaration de politique est un texte général dans lequel le fournisseur décrit les modalités de fourniture des services et de l'équipement prévus au titre de l'obligation de service universel. Le projet de plan de commercialisation doit inclure des délais de mise à disposition des services, des normes de performance pour l'exécution des obligations de service universel et des processus de conseil aux personnes concernant la disponibilité, l'offre et la fourniture des biens d'équipement ou des services en rapport avec l'obligation de service universel.

Avant la production du plan de politique ou de commercialisation ou l'envoi de ces deux documents à l'UCC pour approbation, le fournisseur de service universel doit en publier une version préliminaire et solliciter les commentaires du public à leur sujet pendant une durée prescrite. Il doit tenir compte de ces commentaires et adapter la formulation en conséquence.

Avant d'approuver le projet de déclaration de politique des fournisseurs de service universel, l'UCC l'examinera afin de vérifier qu'il aborde la fourniture de services et d'équipements adaptés aux personnes handicapées ou ayant des besoins spécifiques, ainsi que le tarif des services proposés.

Lors de son examen du plan de commercialisation du fournisseur, l'UCC prêter attention à la précision avec laquelle il décrit la manière dont le fournisseur remplira ses obligations de service universel et définit les conditions générales de l'offre de service ou d'équipement relevant du service universel.

La Commission notifiera sa décision concernant le projet de déclaration de politique et le plan de commercialisation par écrit au prestataire. Si elle ne les approuve pas, elle motivera son refus par écrit et indiquera en principe la période dont il dispose pour les réviser et lui en soumettre une version remaniée.

Les réglementations sur le service universel de 2005 stipulent en outre des techniques réglementaires visant à assurer l'accès aux réseaux ou aux services de communication. Dans ce contexte, leur article 6 indique que l'accès aux réseaux ou aux services de communication dans le but de fournir des services de communication universels de base sera ouvert, non discriminatoire et conditionné à des critères objectifs, transparents et facilement accessibles au grand public. Il précise également que les opérateurs assureront le maintien de l'accès et de la connexion au réseau de communication en réduisant le nombre des déconnexions d'utilisateurs finaux pour non-paiement, de manière à remplir leur obligation de service universel. Les opérateurs seront en droit de refuser ou de limiter l'accès aux réseaux ou aux services de communication et leur usage (notamment refus total d'accès au réseau ou aux services, interruption, déconnexion ou limitation des fonctions du service) dans les cas suivants, sans limitation:

- (a) équipement de communication non approuvé par la Commission ou utilisation d'un équipement de cette nature;
- (b) sécurité ou intégrité du réseau;
- (c) situation d'urgence impliquant une menace grave pour la santé, la sécurité ou l'ordre public ou risque de sabotage des réseaux ou des services;
- (d) dans l'intérêt de la sécurité nationale et
- (e) pour l'exécution d'une obligation de détention de licence.

Enfin, les réglementations indiquent également que les restrictions d'accès et d'usage du réseau de communication seront proportionnelles aux infractions, non discriminatoires et basées sur les critères objectifs définis au préalable³⁴⁷.

³⁴⁷ Règlements sur les communications (service universel), 2005, article 6.

3.4.4 Maroc

La réforme du secteur des télécommunications marocain a débuté par l'entrée en vigueur d'une loi sectorielle favorable à la concurrence (loi 24-96) en 1997, la création d'une autorité de réglementation distincte (Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications, ANRT) et l'introduction d'une deuxième licence mobile en 1999. La privatisation de l'opérateur historique Maroc Telecom s'est déroulée progressivement. En 2000, l'Etat a vendu 35% de la société à Vivendi Universal.

Le Royaume du Maroc a ainsi mis en place un cadre législatif efficace et transparent sur lequel s'est appuyée l'extension des réseaux et des services de télécommunications et qui s'est avéré propice au développement du marché des télécommunications. La libéralisation a connu une période de stagnation à partir de 2000 du fait que la réforme réglementaire n'a pas suivi le rythme de l'évolution permanente des technologies et des marchés TIC, notamment concernant Internet, les services de données et les communications vocales internationales. En 2004, les pouvoirs publics marocains ont commencé à réactiver la libéralisation et l'instauration de la concurrence dans le secteur des TIC. Le plan comprenait l'octroi de licences supplémentaires pour des services locaux, régionaux et internationaux technologiquement neutres ainsi qu'au moins deux licences mobiles 3G et de nouvelles licences VSAT et GMPCS. En novembre 2004, le gouvernement a publié des lignes directrices relatives à la libération et à l'évolution réglementaire dans les télécommunications pour la période 2004-2008, comprenant une stratégie et un calendrier pour l'ouverture de tous les segments de marché à une concurrence supplémentaire limitée. Une loi de 2004 a actualisé celle de 1997 et apporté plusieurs changements importants, notamment:

- élargissement du service universel à des services à valeur ajoutée et à Internet;
- autorisation accordée à d'autres propriétaires d'infrastructures de télécommunications (c'est-à-dire services collectifs ou chemins de fer) de louer leurs infrastructures à des opérateurs publics;
- obligation pour les sociétés d'exploitation de partager leurs infrastructures avec d'autres opérateurs à leur demande;
- attribution au régulateur, ANRT, de la responsabilité du système de numérotage et de l'introduction de la portabilité des numéros;
- réduction de la redevance maximale en faveur du service universel de 4 à 2% de l'impôt sur le chiffre d'affaires net et création d'un Fonds pour le service universel;
- renforcement du rôle de l'ANRT dans le suivi et l'exécution des dispositions relatives à une concurrence loyale et mise en place de sanctions des comportements anticoncurrentiels.

La mise en œuvre de la législation a introduit d'autres changements, dont un processus de résolution des litiges relatifs à l'interconnexion, une nouvelle offre d'interconnexion de référence, la révision des droits d'interconnexion fixe-mobile, de nouveaux projets de décret sur le partage des infrastructures, le dégroupage de la boucle locale et les lignes louées, ainsi que la sélection des opérateurs.

Cette révision de la réglementation s'est accompagnée en 2005 de l'octroi de licences fixes à Méditel, qui exploitait déjà le deuxième réseau mobile du Maroc, et à Maroc Connect. En juillet 2006, des licences mobiles 3G ont été octroyées aux adjudicataires suivants: Maroc Telecom, Méditel et Maroc Connect. La privatisation de l'opérateur historique s'est poursuivie avec l'ouverture d'une souscription publique pour 15% des parts en 2004 et la vente de 16% supplémentaires à Vivendi en 2005, dont la participation est passée à 51%.

La pénétration de la téléphonie mobile, qui dépassait à peine 1% en 1997, était supérieure à 23% en 2003, principalement grâce à l'arrivée de nouveaux clients, mais aussi par capture d'une partie de la clientèle de l'opérateur fixe historique. En 2004, le Maroc détenait le niveau de couverture de la population par des services mobiles le plus élevé d'Afrique du Nord. La concurrence entre l'opérateur historique et le nouvel

entrant a entraîné des réductions de tarif fréquentes et notables. À l'inverse, les prix sont demeurés élevés sur les marchés internationaux longue distance, où la concurrence était limitée. Les niveaux de pénétration de la téléphonie fixe ont également diminué après la libéralisation du marché mobile et n'étaient plus que de quatre lignes principales pour 100 habitants en 2004.

Jusqu'en 2005, Maroc Telecom était l'unique fournisseur de services fixes. Une seconde licence fixe a été octroyée à Méditel en 2005.

Grâce à la politique des pouvoirs publics favorable à l'utilisation des TIC dans tous les aspects de la vie au Maroc, la politique de libéralisation et de privatisation du secteur des télécommunications a entraîné une baisse du coût des télécommunications ainsi qu'une hausse du nombre de cybercafés et d'accès à des ordinateurs et à Internet, même dans les petites agglomérations. Le pays a ainsi atteint des taux élevés de pénétration du téléphone par rapport à d'autres nations ayant un niveau de revenu identique. Cette évolution a été permise par plusieurs facteurs, notamment:

- volonté de libéralisation des pouvoirs publics et du régulateur relativement précoce par rapport à de nombreux autres pays africains, avec notamment l'arrivée d'un second opérateur mobile en 1999;
- obligation pour Méditel de couvrir 40% de la population marocaine et 2 000 km de routes principales pour arriver à 75% de la population et 6 000 km de routes principales en 5 ans. Comme environ 50% des Marocains habitent des régions rurales, il a fallu que le second opérateur mobile couvre 25% de ces populations;
- indépendance et efficacité du régulateur, ANRT, dans la mise en œuvre du processus de libéralisation;
- élaboration d'une feuille de route pour la libéralisation des services fixes dans le secteur des télécommunications, avec une description claire des différentes étapes du processus;
- les lignes directrices générales des pouvoirs publics adoptées en novembre 2004 précisaient le plan de libéralisation pour la période 2004-2008 et assuraient la visibilité des actions planifiées aux parties prenantes.

L'Etat marocain a également élaboré une stratégie nationale en matière de TIC, baptisée "e-Maroc".³⁴⁸ Dans ce contexte, les autorités marocaines ont lancé plusieurs plans d'action³⁴⁹, notamment:

- le Programme d'accès aux télécoms ("PACTE"), adopté en novembre 2006 par le Comité de gestion en charge du service universel du régulateur, dont le but est de réaliser l'accès universel aux télécommunications dans l'ensemble du Maroc entre 2007 et 2011. Lors du lancement du programme, l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) a constaté que 9 200 localités n'étaient pas desservies par des réseaux de télécommunications, c'est-à-dire que deux millions de Marocains n'avaient pas accès à des services de télécommunications;
- le programme GENIE, dont l'objectif est d'élargir l'accès aux TIC dans l'éducation, notamment en équipant d'ordinateurs les écoles de tout le pays, en formant les enseignants et en élaborant un contenu éducatif.

Enfin, il est intéressant de noter que quatre ans après l'introduction de l'ADSL par Maroc Telecom en 2003, plus de 40% des 1,3 million d'utilisateurs de téléphonie fixe marocains s'y étaient abonnés. La même année commençait également le déploiement du réseau hertzien 3G, qui dessert aujourd'hui environ 65% du marché marocain du large bande.

³⁴⁸ "Telecommunication and IT Sector in Morocco: Assets & Prospects" (non daté), accessible à www.apebi.org.ma/IMG/pdf/E-Morocco.pdf. URL NON VALABLE.

³⁴⁹ *Id.*, 6-8.

Tout cela s'inscrit dans l'initiative "Maroc Numeric 2013", qui vise à raccorder un ménage marocain sur trois au large bande d'ici 2013, parallèlement à la construction de 400 centres informatiques dans des villes à bas revenu et des régions rurales.

3.4.5 Bangladesh

Le Bangladesh constitue un exemple intéressant de pays où, dans la plupart des régions rurales, le fournisseur de l'accès aux communications n'est pas mandaté par l'Etat, mais une initiative de Grameenphone³⁵⁰ baptisée "Village Phone Programme"³⁵¹.

La loi sur les télécommunications de 2001 ne prévoit pas que le régulateur BTRC (Bangladesh Telecommunications Regulatory Commission) élabore un projet de service universel ou crée un Fonds pour le service universel. Elle lui laisse cependant la possibilité, s'il le souhaite, d'inclure dans la licence des opérateurs une clause les contraignant à fournir les services concernés aux régions rurales et à habitat dispersé, dans la limite de 10% de leur capacité³⁵². Aucun Fonds pour le service universel n'a été mis en place et il n'existe aucun mécanisme spécifique de financement de la fourniture du service universel³⁵³. À l'heure actuelle, les opérateurs de téléphonie fixe et ceux de téléphonie mobile s'acquittent de leur obligation d'accès et de service universels en réservant 5% de la capacité de leurs réseaux aux régions rurales³⁵⁴. De ce fait, dans la plupart d'entre elles, la fourniture de l'accès aux télécommunications ne résulte pas d'un mandat des pouvoirs publics, mais de l'initiative "Village Phone Programme" de Grameenphone.

La politique nationale en matière de télécommunications de 1998 stipule que l'objectif du gouvernement du Bangladesh est de "faciliter le service téléphonique universel sur l'ensemble du territoire ainsi que, s'il existe une demande, l'ensemble des services à valeur ajoutée tels que la téléphonie cellulaire mobile, la radiomessagerie, les services de données, l'accès à Internet (dont la messagerie électronique), les répondeurs téléphoniques et la vidéoconférence". La définition du service universel inclut les zones urbaines et les régions rurales du pays. Elle comprend à la fois des services résidentiels privés fixes et des services cellulaires individuels mobiles. Aux termes de la politique nationale en matière de télécommunications, les obligations de service universel relatives aux services téléphoniques de base ne figurent pas dans la licence de tous les opérateurs de réseaux.

La BTRC, qui œuvre depuis le 31 janvier 2002, avait la mission suivante:

- *augmenter la télédensité à un minimum de 10 téléphones pour 100 habitants d'ici 2010;*
- *installer un téléphone dans chaque village d'ici 2006;*
- *promouvoir les applications TIC pour soutenir le développement socioéconomique;*
- *mettre en place un environnement favorable et un choix de services TIC pour les clients;*
- *encourager la coopération public-privé dans le développement des TIC;*
- *encourager les applications TIC stimulant la réduction de la pauvreté.*

³⁵⁰ Grameenphone est une joint venture entre la société norvégienne Telenor (62 %) et Grameen Telecom Corporation (38 %), une filiale à but non lucratif de Grameen Bank, un pionnier du microcrédit et une "banque pour les pauvres de réputation internationale". Voir [www.grameenphone.com/About Grameenphone/Shareholders](http://www.grameenphone.com/About%20Grameenphone/Shareholders).

³⁵¹ Grameenphone a été créé par trois visionnaires: (1) Iqbal Qadir, Muhammad Yunus, fondateur de la Grameen Bank, et Khalid Shams. Voir Grameen Telecom's Village Phone Programme in Rural Bangladesh: A Multi-Media Case Study, Final Report, 17 mars 2000, accessible à www.telecommons.com/villagephone/contents.html.

³⁵² Loi sur les télécommunications du Bangladesh, 2001, chapitre V, paragraphe 37.

³⁵³ *Id.*

³⁵⁴ *Id.*

Le "Village Phone Programme", lancé en 1997, est une initiative de la Grameen Bank, une ONG dotée d'un vaste réseau bancaire rural, spécialisée dans des programmes de microfinance qui consentent des prêts aux villageois pauvres dans le cadre d'un programme de microcrédit destiné au financement d'activités génératrices de revenu dans les régions rurales. Pour mettre en œuvre ce programme, la Grameen Bank a créé une filiale indépendante à but non lucratif, Grameen Telecom, qui a elle-même créé une société à but lucratif, Grameenphone, pour financer le programme au Bangladesh avec les bénéfices de son activité de prestataire de téléphonie mobile cellulaire national. Grameen Telecom gère le programme avec l'aide de Grameen Bank, forme les agents locaux, leur fournit des appareils et s'occupe de toutes les questions en rapport avec le service³⁵⁵.

Le "Village Phone Programme" dispense un service hertzien numérique moderne aux régions rurales grâce au réseau GSM de Grameenphone au Bangladesh. Il accorde des prêts aux membres de Grameen Bank, majoritairement des femmes, pour acquérir un téléphone mobile dans le cadre du programme de crédit-bail de la banque. Ces personnes deviennent ensuite des agents de Village Phone et gagnent de l'argent en proposant des services téléphoniques à d'autres habitants de leur village. Chaque agent est responsable de la fourniture de services téléphoniques (envoi et réception d'appels), de la collecte des frais d'appel à prix prescrits, de la remise des paiements à Grameen Bank et de l'entretien du téléphone. Les agents de Village Phone tirent leur revenu de la différence entre les frais payés par les clients et les frais de temps d'antenne qui leur sont facturés par Grameen Telecom, ainsi que d'un forfait pour les appels entrants. Grameen Telecom achète du temps d'antenne en gros à un coût réduit à Grameenphone, ce qui lui permet de répercuter les économies aux agents dans les villages³⁵⁶.

Le programme Village Phone visait initialement l'installation de 40 000 téléphones dans les villages pour fin 2004. Selon le rapport annuel 2006 de Grameenphone, on comptait 280 000 agents dans les villages à la fin de l'année 2006 et 300 000 en mai 2007³⁵⁷.

Selon les données de l'enquête sur le service universel réalisée par le site ICT Eye de l'Union internationale des télécommunications (UIT), le Bangladesh comptait au total 22,41 abonnés au téléphone pour 100 habitants en 2007, dont 0,75 abonné à la téléphonie fixe et 21,66 (ou 96,7% du nombre total d'abonnés au téléphone) à la téléphonie cellulaire mobile³⁵⁸. Ce faible taux de pénétration des lignes fixes est en partie imputable au fait que la société étatique *Bangladesh Telegraph and Telephone Board* (BTTB) a détenu le monopole du secteur des télécommunications jusqu'en 2004 et n'a pas réussi à augmenter sa base d'abonnés en raison de contraintes de capacité, d'investissements inadaptés et de corruption au sein de l'appareil d'Etat³⁵⁹. La plupart des villages du Bangladesh n'ont toujours pas accès à une ligne terrestre³⁶⁰ et ce sont des réseaux de téléphonie mobile qui assurent l'accès là où il existe.

Grameenphone a obtenu une licence nationale d'opérateur mobile en novembre 1996 et commencé ses activités le 26 mars 1997. Premier prestataire de services de communication au Bangladesh actuellement, il détenait 19,58 millions d'abonnés (sur un total de 42,04 millions d'abonnés mobiles) en mai 2008³⁶¹. À

³⁵⁵ Site Internet de Grameenphone/About Grameenphone/Shareholders/Grameen Telecom Overview, à www.grameenphone.com.

³⁵⁶ Grameen Telecom's Village Phone Program in Rural Bangladesh: A Multi-Media Case Study, Final Report (17 mars 2000), accessible à www.telecommons.com/villagephone/finalreport.pdf. Voir aussi des informations sur Grameen Telecom à www.grameen-info.org/grameen/gtelecom/index.html.

³⁵⁷ Grameen Foundation, Village Phone Direct Manual: Enabling Microfinance Institutions to bring Affordable Communications to the Poor (2007).

³⁵⁸ *Universal Service Profile, Bangladesh* (2004), accessible à www.itu.int/ITU-D/ICTEYE/Regulators/Regulators.aspx#, à la rubrique "Country Reports".

³⁵⁹ MM. Iqbal Ahmed et Erin C. Lentz, *Enhancing the Livelihoods of the Rural Poor: The Role of Information and Communication Technology* (février 2007), pp.8-9.

³⁶⁰ *Id.* p. 9.

³⁶¹ Données figurant sur le site Internet de la *Bangladesh Telecommunication Regulatory Commission*, abonnés à la téléphonie mobile (mai 2008).

titre de comparaison, le nombre d'abonnés téléphoniques RTPC en mai 2008 n'était que de 1,26 million. Depuis ses débuts en 1997, Grameenphone a également construit le plus vaste réseau cellulaire du Bangladesh et installé plus de 10 600 stations de base dans plus de 6 100 sites, soit une couverture proche de 98% de la population nationale³⁶².

Outre Grameenphone, d'autres opérateurs privés tels que *Peoples Telecommunication and Information Services* (PeoplesTel) et *Integrated Services Limited* (ISL) ont également reçu des licences pour dispenser des services RTPC fixes aux régions rurales du Bangladesh³⁶³.

Les initiatives de sociétés privées telles que Grameenphone et le programme Village Phone de Grameen Telecom démontrent qu'un Fonds pour le service universel ne constitue pas le seul moyen d'étendre l'accès et le service universels aux villages ruraux éloignés.

Le programme Village Phone donne en outre l'exemple de l'émergence de la technologie mobile comme méthode dominante et privilégiée de fourniture de l'accès et du service universels, notamment dans les pays en développement où les taux de pénétration du mobile sont supérieurs à ceux des lignes fixes³⁶⁴.

4 Obligations d'accès et de service universels (définition, suivi, exécution et sanctions)

4.1 Contexte

4.1.1 Obligations de service universel

Les lignes directrices relatives à la politique en matière d'accès et de service universels de la SADC de 2002 indiquent ce qui suit concernant les obligations de service universel:

5.1 Les obligations de service universel sont un outil facilitant l'accessibilité financière et l'accès équitable aux services de télécommunications.

5.2 Les obligations de service universel sont inscrites dans la licence de chaque opérateur et doivent être supervisées par l'organisme de réglementation.

5.3 Les tarifs réduits des services de télécommunications sont essentiels pour réaliser l'accessibilité financière et l'accès/service universels aux personnes économiquement défavorisées, notamment:

5.3.1 les personnes souffrant d'un handicap physique ou autre;

5.3.2 les institutions d'enseignement des régions à faible revenu tels que les établissements primaires et secondaires, bibliothèques, instituts et autres ;

5.3.3 les institutions de santé des régions à faible revenu, tels que les dispensaires et les hôpitaux.

5.4 Des normes de qualité de service minimales doivent s'appliquer à tous les prestataires, notamment:

5.4.1 réponse rapide à toute réclamation des clients ;

5.4.2 rétablissement du réseau utilisé par le service dans un délai raisonnable ;

³⁶² Site Internet de Grameenphone à www.grameenphone.com, "CEO Announces Q1 results, talks about new brand campaign", communiqué de presse (avril 2008).

³⁶³ PeoplesTel s'appelait auparavant *Bangladesh Rural Telecom Authority* (BRTA) et ISL a pris la succession de la licence de télécommunications rurales de Sheba Telecom.

³⁶⁴ GSM Association Report, Universal Access: How Mobile can Bring Communications to All, accessible à l'adresse www.gsmworld.com/documents/universal_access_full_report.pdf.

5.4.3 indemnisation du client en cas d'interruption du service du fait de l'opérateur, quelle qu'en soit la durée ;

5.4.4 mise à disposition de services d'urgence gratuits ;

5.5 La satisfaction de la clientèle constitue l'un des objectifs de l'accès et du service universels. Par conséquent:

5.5.1 chaque opérateur devra créer au sein de son organisation une unité en charge de la satisfaction de la clientèle, auprès de laquelle les clients pourront déposer leurs réclamations concernant le service ou les prix ;

5.5.2 l'organisme de réglementation doit s'assurer que tous les opérateurs atteignent les objectifs de satisfaction de la clientèle³⁶⁵.

Le point 5.3 sera traité dans la section suivante. Les points 5.4 et 5.5 seront abordés plus loin, dans les sections consacrées à la qualité de service et à la protection des consommateurs.

Avant les années 1980, la fourniture des services de télécommunications internationaux était principalement l'apanage de monopoles. Dans la plupart des pays développés, l'opérateur monopolistique était une entreprise d'Etat, même si certains avaient opté pour un système d'octroi de licences à des monopoles privés ou étatiques sur une base territoriale ou fonctionnelle. En bref, l'Etat contrôlait toutes les ressources et veillait à ce que la population bénéficie de ce qu'il considérait comme un service public. Les opérateurs de monopoles d'Etat des différents pays devaient assurer un service généralement jugé public. Souvent les seuls acteurs du secteur dans le pays ou la région, ils devaient déployer et gérer les éléments du réseau et remplir les obligations qui leur étaient imparties. Les obligations de service universel (OSU) n'étaient pas définies comme telles puisque ces entités étaient souvent des administrations. Les tâches de nature plus sociale étaient vues, quant à elles, comme relevant des obligations de service public de l'Etat et, de ce fait, également du mandat général de service public de l'organisation concernée. L'absence de différenciation des coûts des différents services dans la comptabilité de ces entreprises rendait difficile l'identification de leurs pertes. L'appui à la fourniture de service aux régions moins rentables passait en outre par des politiques de tarification spécifiques et des subventions croisées. Ce modèle a particulièrement bien fonctionné pendant de nombreuses années dans les économies développées, où le coût des appels longue distance et internationaux, demeuré élevé en dépit de l'évolution technologique, diminuait par rapport aux phases initiales de l'exploitation. Dans ces économies, ce modèle a permis de développer les réseaux, la télédensité et le secteur. Même dans ce contexte de baisse des tarifs, ce revenu a continué à subventionner les télécommunications locales et régionales et même la mise en place de la téléphonie dans les régions rurales. Le budget de l'Etat a également alloué, sans en souffrir, des ressources financières supplémentaires pour le développement du secteur et la fourniture du service universel, en particulier.

Dans les pays moins développés, le scénario des subventions croisées n'a pas connu le même succès et les opérateurs ont commencé à avoir du mal à fournir de nouveaux services et à suivre le rythme de l'évolution technologique. Dans certains cas, des prêts multilatéraux, des bailleurs de fonds institutionnels ou des sources bilatérales du gouvernement ou parrainées par celui-ci ont fourni des apports financiers.

Avec la libéralisation, les opérateurs historiques se sont plaints que les concurrents entamaient leur part de marché et que, de ce fait, la responsabilité sociale de couvrir les régions ou les groupes sociaux moins rentables pesait plus lourdement sur leurs épaules. Certains d'entre eux ont affirmé que le coût de la fourniture de cet accès justifiait la mise en place d'une "taxe pour déficit d'accès" à titre de compensation. Bien que ce mécanisme n'ait pas fait long feu, il a permis d'identifier des obligations de service universel ainsi que de définir une comptabilité plus claire et des tarifs basés sur les coûts.

³⁶⁵ TRASA (2002), "Policy Guidelines on Universal Access / Service for Telecommunications Services in SADC", *Telecommunications Regulators Association of Southern Africa*, Gaborone, p 6.

Depuis les années 1980, les avancées technologiques, la nécessité perçue de poursuivre la baisse des tarifs afin de les aligner sur les coûts, le désir d'augmenter l'éventail de services à la disposition des consommateurs et le souhait de développer les entreprises sur la base d'une infrastructure de communication viable sont quelques-uns des facteurs qui ont commencé à éroder la vision "traditionnelle" du secteur des télécommunications et du financement de l'accès à ses services. Dans les pays développés, la poursuite de la baisse des tarifs a sonné le glas du système des subventions croisées. Dans les pays en développement, le revenu de la subvention croisée des activités n'a pas suffi à garantir un service convenable et les bailleurs de fonds institutionnels renâclant à mettre la main à la poche, les sources de financement privées locales et étrangères ont commencé à se généraliser.

Dans l'Union européenne, par exemple, lors de la libéralisation de la téléphonie vocale en 1998 dans le cadre de la libéralisation globale du secteur des télécommunications, il a été convenu de conserver un garde-fou garantissant qu'un ensemble de services de télécommunications de base demeure disponible à une qualité déterminée et un prix abordable, même si le marché ne pouvait pas s'en charger. Cet ensemble de services de base a été dénommé "service universel". Il a été décidé de conserver le service universel dans le cadre réglementaire révisé de 1999 et de l'élargir à une connexion Internet à débit minimal. La directive 2002/22/CE sur le service universel et les droits des utilisateurs fixe les principes de base du service universel.

La licence des fournisseurs d'accès et de service universels doit comporter des exigences de production de rapports mûrement réfléchies afin de faciliter le suivi de leurs obligations en la matière. Ces exigences portent sur le calendrier de mise en œuvre du projet, qui concerne souvent le déploiement et la mise en service d'un réseau, ainsi que sur la qualité de service.

Les principes définis dans la directive de l'UE de 2002, par exemple, incluent la nécessité d'un suivi et d'une supervision efficaces. Ainsi, entre autre, les entreprises désignées fournisseurs de service universel doivent publier des informations actualisées adéquates concernant leur performance en matière de fourniture de service universel, conformément aux critères de qualité exposés à l'annexe III de la directive "service universel". En cas d'élaboration de critères de qualité de service spécifiques pour les utilisateurs finaux et les consommateurs handicapés, les ONR sont en droit de spécifier ces normes additionnelles afin d'évaluer la performance des entreprises en ce domaine.

Comme l'indique le module InfoDev consacré au service universel, il est également important de faire exécuter les obligations. Le mandat des gestionnaires de services d'accès et de service universels doit leur permettre de:

- mener des contrôles aléatoires et systématiques de la performance sur le terrain afin de vérifier les statistiques d'exploitation et le respect des obligations contractuelles;
- élaborer des rapports internes mensuels consolidés sur les projets synthétisant les progrès accomplis et les réalisations, expliquant et justifiant les divergences par rapport à la norme et recommandant des mesures correctives.

Les critères figurant dans la licence ou le contrat d'accès et de service universels permettent au gestionnaire UAS de suivre les progrès accomplis et d'obliger les opérateurs et les fournisseurs d'accès et de service universels à respecter les normes de qualité minimales stipulées.

Les adjudicataires de projets d'accès et de service universels qui ont commencé à fonctionner, soit au titre de leur OSU soit en vertu de contrats séparés, doivent également se soumettre à des audits réguliers. En cas de manquement aux normes minimales acceptables précisées dans le contrat d'accès et de service universels, le fournisseur est sommé d'améliorer son niveau de service dans un délai donné ou de satisfaire à ses obligations contractuelles. Dans le cas contraire, il s'expose aux pénalités financières fixées par le contrat d'accès et de service universels et à la restitution des subventions déjà perçues.

Il est également important de comprendre que l'évolution permanente de la technologie et des services et l'omniprésence de divers services TIC contraignent à suivre le statut de l'accès et du service universels et à poursuivre la mise à jour et l'élaboration de politiques.

Dans certains pays, le marché permet de réaliser l'accès et le service universels, mais la supervision des pouvoirs publics est nécessaire pour s'assurer que c'est bien le cas, améliorer la réglementation et réviser en permanence le concept d'UAS.

En Nouvelle-Zélande, l'évaluation de "Kiwi Share", accord contractuel passé entre le gouvernement et Telecom permettant à l'Etat d'atteindre ses objectifs sociaux dans le domaine des télécommunications, en constitue un exemple. Kiwi Share a vu le jour lors de la privatisation de Telecom en 1990.

Il exigeait alors ce qui suit de Telecom:

- conserver une option d'appel local gratuit pour le service téléphonique résidentiel normal;
- ne pas facturer davantage que la location résidentielle standard pour le service téléphonique résidentiel;
- continuer à mettre le service téléphonique résidentiel normal à la disposition d'autant d'abonnés qu'au 1^{er} novembre 1989.

Les pouvoirs publics ont reconnu que l'environnement des télécommunications avait changé depuis la mise en œuvre des obligations initiales fixées par Kiwi Share et que celles-ci nécessitaient donc une actualisation pour conserver leur pertinence.

Par conséquent, la version révisée de Kiwi Share:

- précise que les appels locaux gratuits englobent les connexions standard à Internet et les appels par télécopieur ;
- permet à quasiment tous les Néo-zélandais de bénéficier d'un accès de base à Internet grâce à la mise à niveau du réseau de Telecom afin d'arriver à une capacité de transmission des données de 9,6 kbps pour 99% des lignes en service et de 14,4 kbps pour 95% d'entre elles au cours des deux années suivantes (coût de l'investissement à la charge de Telecom) tout en conservant la capacité existante si elle est supérieure à 9,6 ou 14,4 kbps;
- étend l'obligation de couverture du réseau aux niveaux existants;
- demande à Telecom de respecter des mesures de qualité de service détaillées et de rendre compte au gouvernement et au Commissaire en charge des télécommunications. Les mesures de qualité de service comprennent la performance de Telecom, notamment concernant le 111 et la disponibilité d'une tonalité.

La nouvelle loi sur les télécommunications considérait la version actualisée de Kiwi Share comme un instrument d'obligation de service dans les télécommunications (OST). La clause 5 de la version existante de Kiwi Share demeurera dans les statuts de Telecom, mais ne s'appliquera pas tant que la version actualisée sera en place. Les OST reflètent les objectifs de la politique sociale des pouvoirs publics. La nouvelle loi sur les télécommunications exigeant à tous les fournisseurs de services de télécommunications de participer aux coûts des OST, le Commissaire en charge des télécommunications est en train d'établir un régime de calcul des coûts, de suivi et d'exécution.

4.2 Éléments clés

ELEMENTS CLES DES OBLIGATIONS CLAIRES EN MATIÈRE D'ACCÈS ET DE SERVICE UNIVERSELS (DEFINITIONS, SUIVI, EXECUTION, SANCTIONS)

- **Champ d'application des OSU:** certains critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel
- **Processus de révision:** les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier
- **Différenciation:** la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres
- **Publication des OSU:** les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet
- **Suivi:** le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier
- **Publication des progrès:** le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée
- **Exécution:** si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.

4.3 Evaluation des textes nationaux

4.3.1 Tableau synthétique

| Pays/Région | Champ d'application des OSU: | Processus de révision | Différenciation | Publication des OSU | Suivi | Publication des progrès | Exécution |
|--|------------------------------|-----------------------|-----------------|---------------------|-------|-------------------------|-----------|
| Angola ³⁶⁶ | ✓ | x | x | x | x | x | x |
| Botswana | x | x | x | x | x | x | x |
| République démocratique du Congo (RDC) | ✓ | x | x | x | ✓/x | x | ✓/x |
| Lesotho | ✓ | x | x | x | x | ✓ | x |
| Madagascar | ✓ | x | x | x | x | ✓/x | x |
| Malawi | x | x | x | x | ✓ | x | ✓ |
| Maurice | ✓ | ✓ | x | x | x | ✓ | ✓ |
| Mozambique | x | ✓ | x | x | x | ✓ | ✓ |
| Namibie | x | x | x | x | x | ✓ | x |
| Seychelles | x | x | x | x | x | x | x |
| Afrique du Sud | ✓ | x | x | x | x | x | ✓ |
| Swaziland | x | x | x | x | x | x | x |
| République-Unie de Tanzanie | x | x | x | ✓ | ✓ | ✓ | x |
| Zambie | ✓ | x | x | x | x | x | ✓ |
| Zimbabwe | x | x | x | ✓ | x | x | ✓ |

4.3.1.1 Angola

Champ d'application des OSU: certains critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel

La "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 stipule qu'il convient d'imposer des OSU aux "exploitants de services collectifs publics", que le texte ne définit pas, mais qui comprennent implicitement l'"opérateur historique" de téléphonie fixe³⁶⁷. On peut supposer que les critères, l'applicabilité et des OSU spécifiques seront précisés plus en détail dans le "plan général pour l'accès

³⁶⁶ Cette évaluation s'est appuyée sur la législation existante. Un nouveau projet de loi et de nouvelles réglementations sont en cours d'adoption, mais celle-ci n'était pas finalisée au moment de la publication de ce document.

³⁶⁷ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Article 14.1.

universel" à venir, bien que les "services de base"³⁶⁸ (lignes fixes) soient considérés comme l'axe principal des OSU.

Processus de révision: *les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier*

La "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 ne stipule aucune obligation relative aux OSU. Le "plan général pour l'accès universel"³⁶⁹ qui doit être élaboré le fera peut-être, mais l'existence de ce document n'est pas avérée.

Différenciation: *la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres*

En l'absence de détails précis et documentés concernant les OSU, il est impossible de dire s'il existe une distinction entre les opérateurs ou des critères de différenciation.

Publication des OSU: *les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet*

Les licences d'opérateurs ne sont pas rendues publiques. Rien n'indique que l'organisme actuellement compétent, le Département des télécommunications et des technologies de l'information, ait publié des informations relatives aux OSU.

Suivi: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier*

La "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 n'exige pas des opérateurs qu'ils rendent compte des progrès accomplis en matière d'exécution des OSU. Une fois encore, le "plan général pour l'accès universel"³⁷⁰ qui doit être élaboré stipulera peut-être cette obligation.

Publication des progrès: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée*

Il n'existe aucune preuve de la publication des progrès accomplis par les opérateurs en matière d'exécution de leurs OSU et la "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 ne l'exige pas.

Exécution: *si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.*

La "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 stipule que le ministre pourra "décréter une intervention" mais uniquement concernant "l'exploitant public des télécommunications" en cas "d'échec à réaliser les objectifs d'accès universel"³⁷¹.

4.3.1.2 Botswana

Champ d'application des OSU: *certains critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel*

³⁶⁸ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Article 14.4.

³⁶⁹ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Article 14.4.

³⁷⁰ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Article 14.4.

³⁷¹ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Articles 22.2 et 22.2^E.

Aucun critère de cette nature ne figure dans la politique en matière de télécommunications de 1995 ou dans la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996. La future politique en matière d'accès et de service universels, qui prévoit la création d'un FASU³⁷², pourrait en inclure mais elle n'est pas encore rendue publique.

Processus de révision: les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier

La politique en matière de télécommunications de 1995 et la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 ne stipulent aucune disposition relative à la révision périodique des OSU. La future politique en matière d'accès et de service universels pourrait inclure une obligation de cette nature, mais elle n'est pas encore rendue publique.

Différenciation: la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres

La politique en matière de télécommunications de 1995 et la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 ne stipulent aucun critère de différenciation des opérateurs concernant les OSU. La future politique sur l'accès et le service universels pourrait en définir, mais elle n'est pas encore rendue publique.

Publication des OSU: les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet

Les licences d'opérateurs ne sont ni facilement accessibles, ni rendues publiques. La publication par le régulateur de quelconques informations concernant les OSU n'est pas avérée.

Suivi: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier

La loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 n'exige pas que les opérateurs rendent compte des progrès accomplis en matière d'exécution des OSU et rien n'indique que ce type de rapport soit remis au régulateur. La loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 contient une clause générique de divulgation conférant au régulateur le "pouvoir d'exiger, de quiconque, toute information de cette nature, notamment livres comptables, rendements ou estimations, que l'Autorité juge nécessaire à l'exercice de ses fonctions"³⁷³.

Publication des progrès: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée

La publication des progrès accomplis par les opérateurs en matière d'exécution de leurs OSU n'est pas avérée et la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 ne l'exige pas.

Exécution: si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.

La loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 ne stipule aucun mécanisme exécutoire spécifique concernant les infractions relatives aux OSU. La loi sur les télécommunications du Botswana de 1996

³⁷² Botswana (nd), "Universal Access and Service (USA) Policy", République du Botswana – Portail du Gouvernement, disponible en ligne à l'adresse www.gov.bw/en/Ministries--Authorities/Ministries/Ministry-of-Communications-Science--Technology/Departments/Telecommunications/.

³⁷³ Botswana (1996), "Chapter 72:03 Telecommunications", République du Botswana, Gaborone, Article 22 (1).

contient une clause générique de révocation, de suspension ou d'approbation en cas de non-respect des "conditions de toute licence"³⁷⁴.

4.3.1.3 République démocratique du Congo (RDC)

Champ d'application des OSU: certains critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel

La réponse de la RDC à l'enquête menée en 2006 par le site ICT Eye de l'UIT indique que les opérateurs de téléphonie fixe et mobile détenant une part de marché importante ou une position dominante sont assujettis à des obligations de service universel³⁷⁵.

Bien que la loi ne précise pas de critères justifiant l'imposition d'obligations de service universel, le texte fondateur du Fonds pour le service universel figure dans l'article consacré à l'exclusivité temporaire de "l'opérateur public" (en principe l'opérateur historique)³⁷⁶. La loi stipule également que les licences d'opérateurs devront indiquer, entre autres, la région/zone à desservir ainsi que le niveau de leur contribution à la recherche, à l'éducation et à l'établissement de normes³⁷⁷.

Un arrêté ministériel de 2000 enjoint aux opérateurs fixes et mobiles de fournir un service de qualité "internationale" au coût le plus bas possible et accessible au plus grand nombre³⁷⁸.

Processus de révision: les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Différenciation: la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres

La réponse de la RDC à l'enquête menée en 2006 par le site ICT Eye de l'UIT indique que les opérateurs de téléphonie fixe et mobile détenant une part de marché importante ou une position dominante sont assujettis à des obligations de service universel³⁷⁹.

Publication des OSU: les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet

Les licences ne sont pas publiées.

Suivi: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier

La loi sur les télécommunications prévoit des pénalités spécifiques pour certaines infractions, mais pas en cas de non-respect des obligations de service universel. Elle contient néanmoins une clause générale de pénalités stipulant que les infractions font l'objet d'amendes "transactionnelles" générales, dont le

³⁷⁴ Botswana (1996), "Chapter 72:03 Telecommunications", République du Botswana, Gaborone, Article 36.

³⁷⁵ *Universal Service Profile Congo (Dem. Rep.)*, base de données réglementaires mondiales sur les télécommunications de l'UIT (2006).

³⁷⁶ *Id.*, Art. 39.

³⁷⁷ *Loi-cadre n° 013/2002 du 16 octobre 2002 sur les télécommunications en République Démocratique du Congo (2002)*, article 21(a), (g).

³⁷⁸ *Arrêté ministériel n° 003/CAB/MN/PTT/K/2000 du 31 janvier 2000 fixant le cahier des charges pour opérateurs en téléphonie cellulaire mobile ou fixe (31 janvier 2000)*, article 3

³⁷⁹ *Universal Service Profile Congo (Dem. Rep.)*, base de données réglementaires mondiales sur les télécommunications de l'UIT (2006)

ministre révisé périodiquement le montant³⁸⁰. Une décision de 2004 précise les modalités de notification des titulaires de licences par le régulateur en cas d'infraction de la loi applicable ou de leurs licences ainsi que les procédures de détermination de la pénalité adaptée à la disposition du régulateur ou du ministère³⁸¹.

Publication des progrès: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée

Ces informations ne sont pas publiées.

Exécution: si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.

La loi sur les télécommunications prévoit des pénalités spécifiques pour certaines infractions, mais pas en cas de non-respect des obligations de service universel. Elle contient néanmoins une clause générale de pénalités stipulant que les infractions font l'objet d'amendes "transactionnelles" générales, dont le ministre révisé périodiquement le montant³⁸². Une décision de 2004 précise les modalités de notification des titulaires de licences par le régulateur en cas d'infraction de la loi applicable ou de leurs licences, ainsi que les procédures de détermination de la pénalité adaptée à la disposition du régulateur ou du ministère³⁸³.

4.3.1.4 Lesotho

Champ d'application des OSU: certains critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel

La loi sur l'autorité de communications du Lesotho de 2000 ne stipule aucun critère d'imposition d'OSU, mais le régulateur a recommandé en 2007 de les imposer à tous les opérateurs fixes et mobiles³⁸⁴. Les licences rendues publiques attestent que non seulement cela a été le cas³⁸⁵, mais que les OSU ont été étendues à au moins un opérateur supplémentaire³⁸⁶.

³⁸⁰ *Id.*, article 68. Voir également Loi n° 014/2002 du 16 octobre 2002 portant création de l'Autorité de régulation de la Poste et des Télécommunications (25 janvier 2003), article 3(q).

³⁸¹ *Décision n° 004/CLG/ARPTC/2004 fixant les règles de procédure applicables en cas de manquements par les opérateurs de télécommunications à leurs obligations légales* (1^{er} août 2004).

³⁸² *Id.*, article 68. Voir également Loi n° 014/2002 du 16 octobre 2002 portant création de l'Autorité de régulation de la Poste et des Télécommunications (25 janvier 2003), article 3(q).

³⁸³ *Décision n° 004/CLG/ARPTC/2004 fixant les règles de procédure applicables en cas de manquements par les opérateurs de télécommunications à leurs obligations légales* (1^{er} août 2004).

³⁸⁴ LTA (2002), "A Universal Access/Service Strategy for Lesotho", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, décembre 2002, disponible en ligne à l'adresse www.lca.org.ls/docs/Public_Consultation_Document_Universal.pdf, 5.2.

³⁸⁵ LTA (2000), "Fixed Network Operating Licence Granted by Lesotho Telecommunications Authority to Tele-Com Lesotho (Pty) Ltd on 2000-11-01", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru et LTA (2001), "Licence Granted by the Lesotho Telecommunications Authority to Vodacom Lesotho (Pty) Ltd for the Operation of Mobile Systems and the Provision of Mobile Services on 2001-10-11", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru.

³⁸⁶ LTA (2001), "Licence Granted By The Lesotho Telecommunications Authority To Bethlehem Technologies Lesotho (Pty) Ltd For The Operation Of Satellite Earth Station And For The Provision Of Internet And Broadcasting Carrier Services On 2001-10-01", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru.

Processus de révision: *les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier*

La loi sur l'autorité de communications du Lesotho de 2000 ne stipule aucune procédure formelle de révision des OSU. Néanmoins, le régulateur a eu recours à un processus de consultation publique pour élaborer la stratégie en matière de service universel³⁸⁷. La stratégie relative au Fonds pour l'accès universel de 2007 a défini et publié une nouvelle stratégie.

Différenciation: *la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres*

Aucune distinction entre les opérateurs dominants et les autres concernant les OSU n'est avérée et la loi ne fournit pas de base à une telle distinction.

Publication des OSU: *les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet*

Les OSU sont spécifiées dans les licences d'opérateurs, mais pas de manière exhaustive. Par exemple, les "objectifs de déploiement" assignés à l'opérateur fixe distinguent les lignes urbaines et rurales, mais pas pour les publiphones³⁸⁸. Les "exigences en matière d'extension du système"³⁸⁹ relatives aux opérateurs mobiles ne semblent pas rendues publiques.

Suivi: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier*

Les titulaires de licences doivent conserver les informations dont le régulateur a besoin dans l'exercice de ses fonctions et les lui fournir à sa demande³⁹⁰.

Publication des progrès: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée*

Bien que le régulateur ait le droit de publier les informations non confidentielles que lui transmettent les titulaires de licences³⁹¹, notamment celles relatives aux OSU, aucune information de ce type ne semble avoir été rendue publique.

Exécution: *si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.*

³⁸⁷ LCA (2010), "Lesotho Communications Authority Annual Report 2007/2008", Lesotho Communications Authority, Maseru, p. 15

³⁸⁸ LTA (2000), "Fixed Network Operating Licence Granted by Lesotho Telecommunications Authority to Tele-Com Lesotho (Pty) Ltd on 2000-11-01", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, annexe B.

³⁸⁹ LTA (2001), "Licence Granted by the Lesotho Telecommunications Authority to Vodacom Lesotho (Pty) Ltd for the Operation of Mobile Systems and the Provision of Mobile Services on 2001-10-11", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, 22 et LTA (2000), "Fixed Network Operating Licence Granted by Lesotho Telecommunications Authority to Tele-Com Lesotho (Pty) Ltd on 2000-11-01", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, 22.

³⁹⁰ LTA (2000), "Fixed Network Operating Licence Granted by Lesotho Telecommunications Authority to Tele-Com Lesotho (Pty) Ltd on 2000-11-01", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, annexe B.

³⁹¹ LTA (2000), "Fixed Network Operating Licence Granted by Lesotho Telecommunications Authority to Tele-Com Lesotho (Pty) Ltd on 2000-11-01", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, annexe B.

Les pénalités applicables aux opérateurs fixes qui ne respectent pas leurs objectifs en matière d'OSU sont clairement explicitées dans la licence et proportionnelles à l'infraction³⁹². Dans le cas des licences mobiles telles que celle accordée à Vodacom, ces pénalités sont floues et semblent dépendre du bon vouloir du régulateur³⁹³.

4.3.1.5 Madagascar

Champ d'application des OSU: certains critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel

L'article 4 du décret sur l'accès universel de 2006 assujettit tous les opérateurs de réseaux publics et tous les prestataires de services aux obligations de service universel dans la zone qu'ils couvrent.

Processus de révision: les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier

L'article 4 (2) du décret de 2006 stipule que les obligations de service universel sont définies dans la licence, mais ne prévoit pas de dispositions relatives à leur révision.

Différenciation: la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres

L'article 4 du décret sur l'accès universel de 2006 assujettit tous les opérateurs de réseaux publics et tous les prestataires de services aux obligations de service universel dans la zone qu'ils couvrent.

Publication des OSU: les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet

L'article 4 (2) du décret de 2006 stipule que les obligations de service universel sont définies dans la licence, mais ne prévoit pas de dispositions relatives à leur révision. Les licences ne sont pas publiées sur le site Internet du régulateur.

Suivi: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier

Le décret de 2006 ne contient aucune exigence spécifique en matière de fourniture d'informations permettant de suivre les progrès accomplis et de production régulière de rapports. Cependant, l'article 16 du décret de 2006 charge l'OMERT de s'assurer que les opérateurs respectent les termes de leurs licences et l'article 7 de la loi sur les télécommunications stipule qu'ils doivent fournir au régulateur toutes les informations que celui-ci demande. Les opérateurs doivent remettre un rapport annuel contenant des informations telles que les recettes brutes des services de télécommunications, qui devrait servir à calculer leur contribution au Fonds³⁹⁴.

Publication des progrès: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée

Le paragraphe 6 de l'article 7 du décret 2006-616 contraint l'OMERT à publier un rapport annuel sur l'activité du Fonds.

³⁹² LTA (2000), "Fixed Network Operating Licence Granted by Lesotho Telecommunications Authority to Tele-Com Lesotho (Pty) Ltd on 2000-11-01", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, annexe B.

³⁹³ LTA (2000), "Fixed Network Operating Licence Granted by Lesotho Telecommunications Authority to Tele-Com Lesotho (Pty) Ltd on 2000-11-01", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, 1.3.

³⁹⁴ Décret n° 99-227 définissant les procédures et mesures à appliquer par l'Office Malagasy d'Études et de Régulation des Télécommunications (OMERT) pour la réglementation du secteur des télécommunications dans le cadre de la Loi n° 96-034 (24 mars 1999), article 87.

Exécution: *si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.*

L'article 16 du décret de 2006 prévoit des mécanismes exécutoires, notamment le retrait de la licence d'accès universel. L'article 39 de la loi impose aux opérateurs de respecter les conditions de leur licence, notamment les obligations de couverture, et précise les sanctions suivantes: amende, retrait, suspension de la licence ou réduction de sa durée.

4.3.1.6 Malawi

Champ d'application des OSU: *certaines critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel*

La loi ne fixe pas de critères spécifiques relatifs à l'imposition d'OSU, mais celles-ci ne semblent s'appliquer qu'aux opérateurs fixes et mobiles dont les licences indiquent qu'ils sont "obligés de remplir ces engagements [en matière d'OSU] [conformément] à un calendrier sans faire appel à des subventions"³⁹⁵. Actuellement, aucun article du projet de loi en cours ne mentionne les OSU, à l'exception de l'imposition d'une "obligation de service public" faite au radiodiffuseur national³⁹⁶.

Processus de révision: *les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier*

Rien n'indique que la mise en œuvre des OSU ait fait l'objet d'une révision périodique et la loi sur les communications du Malawi de 1998 ne le requiert pas.

Différenciation: *la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres*

Les licences accordées aux opérateurs fixes et mobiles n'étant pas rendues publiques, il est impossible de vérifier si les OSU diffèrent en fonction du type d'opérateur. La loi sur les communications du Malawi de 1998 ne semble pas fonder ce type de différenciation. Néanmoins, la législation en préparation contient actuellement des dispositions relatives aux opérateurs "dominants" et à ceux détenant une "position de force sur le marché"³⁹⁷.

Publication des OSU: *les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet*

Les engagements en matière d'OSU sont mentionnés dans les licences des opérateurs fixes et mobiles³⁹⁸, mais ni les obligations, ni les licences ne sont rendues publiques.

Suivi: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier*

³⁹⁵ Malawi (2002), "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p. 8.

³⁹⁶ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de loi, République du Malawi, Lilongwe, article 73.

³⁹⁷ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de loi, République du Malawi, Lilongwe, article 28 (3).

³⁹⁸ Malawi (2002), "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p. 8.

Le régulateur indique qu'"il suit les activités des titulaires de licences afin de faire respecter les réglementations fixées, la loi et les conditions des licences"³⁹⁹, ce qui comprend vraisemblablement le respect des OSU.

Publication des progrès: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée*

Le site Internet du régulateur ne publie aucune information sur le respect des OSU.

Exécution: *si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.*

On peut supposer que les sanctions et les procédures relatives au non-respect des exigences en matière d'OSU figurent dans les licences des opérateurs, mais ni les unes ni les autres ne sont rendues publiques. La révocation de la licence de G Mobile et l'imposition de pénalités financières pour non-respect des obligations de déploiement⁴⁰⁰ constitue un exemple d'exécution des OSU.

4.3.1.7 Maurice

Champ d'application des OSU: *certaines critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel*

L'article 7 des Réglementations sur le service universel de 2008 stipule que l'Autorité désignera un ou plusieurs fournisseurs de service universel à l'issue d'un appel d'offres ouvert à tous les titulaires de licences.

La politique nationale en matière de télécommunications de 2004 indique également que la mise en œuvre d'OSU dans le but de fournir davantage de services au public et d'en améliorer la qualité sera confiée à des exploitants d'installations qui seront remboursés par le FSU. Les autres exploitants fournisseurs de service seront également encouragés à participer à la réalisation des OSU, sous réserve de leur faisabilité technique, et remboursés par le FSU.

Processus de révision: *les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier*

Le rapport de pays de l'ICTA effectué pour le compte de la CRASA indique que les opérations et les objectifs des programmes du FSU feront l'objet d'évaluations et de révisions périodiques au sein de l'Autorité, ainsi que par le biais de commentaires publics et d'un processus de consultation.

L'administrateur du Fonds rédigera un rapport annuel contenant au moins les informations suivantes:

- états financiers (recettes, dépenses, réserves, etc.) ;
- description des projets financés ;
- objectifs et budget du Fonds pour le service universel pour les années à venir ;
- évaluation des projets financés antérieurement ;
- révision des objectifs et estimation des progrès accomplis.

³⁹⁹ MACRA (2009), "Regulatory Report of Malawi Communications Regulatory Authority (MACRA)", rapport présenté à la 12^e AGA de la CRASA, Malawi Communications Regulatory Authority, Lilongwe, p. 3.

⁴⁰⁰ MACRA (2009), "Revocation of G Mobile's Licence", communiqué de presse de la Malawi Communications Regulatory Authority, Lilongwe, 20 septembre 2010 .

Différenciation: la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres

L'article 7 des Réglementations sur le service universel de 2008 stipule que l'Autorité désignera un ou plusieurs fournisseurs de service universel à l'issue d'un appel d'offres ouvert à tous les titulaires de licences. Aucune différenciation n'est pratiquée.

Publication des OSU: les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet

L'article 7 des Réglementations sur le service universel de 2008 stipule que l'Autorité désignera un ou plusieurs fournisseurs de service universel à l'issue d'un appel d'offres ouvert à tous les titulaires de licences.

Chaque fournisseur de service universel désigné passera une convention avec l'Autorité, indiquant:

- la nature du service universel déterminée par l'Autorité;
- l'imposition d'objectifs de performance;
- le montant à verser par le Fonds au fournisseur de service universel;
- toutes les autres conditions générales que l'Autorité jugera utile de stipuler.

Il n'existe aucune disposition relative à la publication des obligations.

Suivi: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier

La loi ne prévoit aucune disposition spécifique concernant le suivi des progrès accomplis en matière d'obligations de service universel.

Cependant, le projet de loi sur les technologies de l'information et de la communication de 2001 stipule que "l'Autorité assurera le suivi économique et technique du secteur de l'information et de la communication conformément aux pratiques et aux protocoles standard internationaux et au regard de la convergence technologique, établira à l'intention des opérateurs publics des normes de performance et de coordination concernant la fourniture de services téléphoniques locaux et internationaux et suivra la conformité à ces deux normes"⁴⁰¹.

Publication des progrès: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée

Le rapport de pays de l'ICTA effectué pour le compte de la CRASA en 2009 indique que l'administrateur du Fonds rédigera un rapport annuel contenant au moins les informations suivantes:

- états financiers (recettes, dépenses, réserves, etc.) ;
- description des projets financés ;
- objectifs et budget du Fonds pour le service universel pour les années à venir ;
- évaluation des projets financés antérieurement ;
- révision des objectifs et estimation des progrès accomplis.

⁴⁰¹ Maurice, 2001, "Information and Communications Act, Part III, Article 18.1".

Exécution: *si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.*

L'article 8 (b) du Règlement relatif au Fonds pour le service universel de 2008 stipule que si l'Autorité estime que le prestataire de services désigné n'a pas réussi, sans motif raisonnable, à atteindre l'objectif de performance que lui imposait l'accord de service universel conclu avec elle, elle pourra retenir tout paiement lui étant dû.

Conformément au formulaire de paiement du FSU publié par l'ICTA⁴⁰², les conditions de paiement et les mécanismes exécutoires sont les suivants:

- *Conformément au règlement relatif aux technologies de l'information et de la communication (FSU) de 2008, la mensualité due pour un mois donné sera versée au plus tard 60 jours après la fin dudit mois;*
- *si la dernière date de paiement coïncide avec un week-end ou une fête publique, le versement sera effectué le jour ouvré suivant;*
- *pour tout paiement reçu après la date limite spécifiée, compte tenu de la note 2 ci-dessus, une pénalité mensuelle représentant 1% du montant dû sera à régler en sus du paiement au FSU relatif au mois concerné.*

4.3.1.8 Mozambique

Champ d'application des OSU: *certaines critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel*

La loi stipule que les licences de télécommunications pourront inclure des obligations de service universel et n'effectue aucune distinction entre les types d'opérateurs⁴⁰³.

Processus de révision: *les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier*

La loi stipule que l'INCM fixe des objectifs une fois par an et des projets au moins une fois tous les deux ans⁴⁰⁴.

Différenciation: *la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres*

Aucune distinction n'est effectuée.

Publication des OSU: *les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet*

Les obligations ne sont pas publiées.

Suivi: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier*

⁴⁰² Formulaire de paiement du FSU accessible à l'adresse www.icta.mu/market/quarterly.htm.

⁴⁰³ Loi 08/2004, article 39.

⁴⁰⁴ Loi 08/2004, articles 38-40.

Les opérateurs doivent remettre à l'unité en charge du Fonds pour le service universel des rapports réguliers sur les progrès accomplis et l'emploi des fonds⁴⁰⁵.

Publication des progrès: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée*

L'article 16 du décret sur le service universel (décret 69/2006) stipule que l'unité en charge du Fonds pour le service universel publiera des rapports d'activités et des états financiers annuels et pluriannuels, ainsi que des rapports de mise en œuvre et d'audit. Le rapport d'activité, les états financiers et le rapport d'audit doivent être publiés dans un journal de premier plan chaque année⁴⁰⁶.

Exécution: *si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

4.3.1.9 Namibie

Champ d'application des OSU: *certaines critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel*

La loi sur les communications de 2009 stipule que le régulateur doit suivre "une procédure d'établissement de règles" pour déterminer les services assujettis à des OSU⁴⁰⁷. Rien n'indique que cette procédure ait été utilisée. Le régulateur pourra également exiger "la fourniture obligatoire du service universel"⁴⁰⁸ dans les licences qu'il émet. Les licences existantes, émises dans le cadre de la législation précédente, n'étant pas accessibles, il est impossible de savoir si elles contiennent des OSU.

Processus de révision: *les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier*

La loi sur les communications de 2009 ne contient aucune disposition exigeant la révision des paramètres des OSU et de la mise en œuvre de ces obligations.

Différenciation: *la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres*

Rien n'indique les OSU diffèrent selon les opérateurs. La loi sur les communications de 2009 stipule néanmoins que le régulateur doit identifier les opérateurs "dominants" et leur imposer des "obligations spécifiques"⁴⁰⁹.

Publication des OSU: *les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet*

Les licences d'opérateurs existantes ne sont pas rendues publiques. Il est donc impossible de savoir si elles contiennent des OSU et dans l'affirmative, lesquelles.

⁴⁰⁵ Décret 69/2006, article 16 (4).

⁴⁰⁶ Décret 69/2006, article 16 (1-3).

⁴⁰⁷ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, section 57.

⁴⁰⁸ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, section 38 (10) (a).

⁴⁰⁹ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, section 38 (11).

Suivi: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier

La loi sur les communications de 2009 stipule le dépôt d'un "rapport sur le service universel" annuel. Celui-ci n'est néanmoins pas tenu de rendre compte des progrès accomplis en matière de mise en œuvre des OSU⁴¹⁰ et la loi n'exige pas spécifiquement que les opérateurs communiquent des informations à ce sujet.

Publication des progrès: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée

La loi sur les communications de 2009 contient des dispositions approfondies concernant la mise à disposition du public des informations en sa possession⁴¹¹. Si les progrès accomplis en matière de mise en œuvre des OSU sont abordés dans le "rapport sur le service universel" annuel du régulateur, ils seront présentés au Parlement. La loi sur les communications de 2009 n'étant pas opérationnelle au moment de la rédaction du présent document, aucun rapport de cette nature n'a été réalisé.

Exécution: si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.

La loi sur les communications de 2009 ne stipule pas de mécanismes exécutoires spécifiques aux OSU. Des dispositions de cette nature figurent peut-être dans les licences existantes, mais celles-ci ne sont pas rendues publiques.

4.3.1.10 Seychelles

Champ d'application des OSU: certains critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel

L'article 2 de la loi sur les télécommunications de 1999 stipule que l'expression "service universel" désigne tous les services de télécommunications dont le ministre estime qu'un titulaire de licence doit fournir à une région ou une communauté non desservie ou mal desservie. L'article 28 de la loi prévoit également que chaque titulaire d'une licence de service de télécommunications versera une redevance au Fonds au taux et au moment prescrits. La section 34 stipule quant à elle que chaque opérateur d'un service de télécommunications remettra des informations sur ses abonnés au ministre ou à toute personne désignée par lui et sous la forme prescrite par lui.

Processus de révision: les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Différenciation: la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

⁴¹⁰ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, section 58.

⁴¹¹ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, section 27

Publication des OSU: *les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Suivi: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Publication des progrès: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Exécution: *si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

4.3.1.11 Afrique du Sud

Champ d'application des OSU: *certains critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel*

La loi sur les communications électroniques de 2006 ne fixe pas de critères spécifiques pour déterminer les licences d'opérateurs devant contenir des "obligations d'accès universel et de service universel"⁴¹².

Processus de révision: *les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier*

La loi sur les communications électroniques de 2006 n'exige pas la révision formelle et périodique des critères liés aux OSU et de leur mise en œuvre.

Différenciation: *la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres*

Les OSU imposées aux opérateurs diffèrent, mais pas du fait de dispositions légales spécifiques⁴¹³. La loi sur les communications électroniques de 2006 prévoit la désignation de certains opérateurs détenant "une position de force sur le marché" et de ce fait assujettis à des conditions pro-concurrentielles⁴¹⁴.

Publication des OSU: *les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet*

⁴¹² République d'Afrique du Sud (2005), loi sur les communications électroniques n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne à l'adresse

www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 8 (2) (g).

⁴¹³ Lewis, C (2010), "Achieving Universal Service in South Africa: What Next for Regulation?", présentation à la *International Telecommunications Society Conference: Telecommunications: Ubiquity and equity in a broadband environment*, Wellington, Nouvelle-Zélande, août 2010, p. 5.

⁴¹⁴ République d'Afrique du Sud (2005), loi sur les communications électroniques n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne à l'adresse www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 67.

Les OSU imposées aux opérateurs figurent dans les diverses licences individuelles, mais celles-ci ne sont ni rendues publiques, ni publiées par le régulateur.

Suivi: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier*

La loi sur les communications électroniques de 2006 ne contient pas d'exigences strictes concernant la fourniture d'informations au régulateur ou à l'organisme en charge de l'UAS, ni de manière générale, ni concernant l'UAS.

Publication des progrès: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée*

Rien n'indique la publication par le régulateur et par l'organisme en charge de l'UAS des progrès accomplis par l'opérateur concernant les OSU.

Exécution: *si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.*

La loi sur les communications électroniques de 2006 prévoit spécifiquement l'imposition de sanctions en cas de non-respect des obligations de déploiement, à savoir: "Le titulaire de licence qui enfreint ou échoue à respecter de manière importante l'une quelconque des conditions spécifiques figurant dans la licence relative à la construction ou à la mise en service d'installations de communications électroniques ou de réseaux de communication électronique est coupable d'un délit et s'il en est convaincu... devra sous-traiter [ladite construction ou mise en service]"⁴¹⁵.

4.3.1.12 Swaziland

Champ d'application des OSU: *certaines critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel*

L'article 31 du projet de loi sur les communications électroniques de 2010 stipule que la Commission pourra charger différents titulaires de licence ou groupes de titulaires de licence de fournir différents éléments du service universel ou de couvrir différentes parties du territoire national et qu'elle adoptera une procédure de désignation efficace, objective, transparente et non discriminatoire afin d'éviter l'exclusion d'un titulaire de licence avant le lancement du processus. La procédure de désignation adoptée garantit l'exécution rentable des obligations de service universel. L'article ne fournit pas de détails supplémentaires.

Processus de révision: *les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier*

Aucune disposition spécifique n'instaure un processus de révision des critères des OSU.

Différenciation: *la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres*

L'article 31 du projet de loi sur les communications électroniques de 2010 stipule que la Commission pourra charger différents titulaires de licence ou groupes de titulaires de licence de fournir différents

⁴¹⁵ République d'Afrique du Sud (2005), loi sur les communications électroniques n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne à l'adresse www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 74.

éléments du service universel ou de couvrir différentes parties du territoire national et qu'elle adoptera une procédure de désignation efficace, objective, transparente et non discriminatoire afin d'éviter l'exclusion d'un titulaire de licence avant le lancement du processus. La procédure de désignation adoptée garantit l'exécution rentable des obligations de service universel. L'article ne fournit pas de détails supplémentaires.

Publication des OSU: les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet

Aucune information détaillée n'est publiée et cette publication n'est pas prévue.

Suivi: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

Publication des progrès: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

Exécution: si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

4.3.1.13 République-Unie de Tanzanie

Champ d'application des OSU: certains critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel

La loi sur l'accès au service de communications universel de 2006 ne stipule aucun critère clair permettant de déterminer les opérateurs assujettis aux obligations de service universel en Tanzanie. Bien qu'elle stipule que le FSU a la possibilité de "désigner un opérateur en tant que fournisseur de service universel", elle ne définit aucun critère pour ce faire et se limite à définir ce fournisseur comme "une personne désignée pour fournir des services universels"⁴¹⁶.

Processus de révision: les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier

La loi sur le service universel de communications de 2006 ne stipule aucun processus complet et formel de révision des OSU, bien qu'elle exige de "mener des recherches sur les services de communication et les technologies de l'information et de se tenir au courant des développements en la matière dans les régions rurales et urbaines mal desservies"⁴¹⁷.

⁴¹⁶ Loi sur l'accès au service de communications universel (2006), articles 15 (10) et (3)

⁴¹⁷ Tanzanie (2006), "The Universal Communications Service Access Act, 2006", République-Unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 6 (f) .

Différenciation: *la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres*

Ni la loi sur les communications de 1993, ni la loi sur l'accès au service universel de communications de 2006 ne définissent de critères de différenciation des opérateurs concernant les OSU. Bien que le FSU doive "désigner des fournisseurs de service universel ayant l'obligation de fournir le service universel conformément à des critères définis"⁴¹⁸, la définition de ces critères est laissée au FSU.

Publication des OSU: *les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet*

Chaque "fournisseur de service universel" désigné doit soumettre à l'approbation du FSU une "déclaration de politique" et une "proposition de projets" expliquant comment il réalisera les OSU. La loi décrit en détail ce processus d'approbation et ses exigences.

Suivi: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier

La loi sur l'accès au service de communications universel de 2006 confère au FSU le "droit de demander à toute personne de soumettre toute information lui permettant d'exercer ses fonctions".

Publication des progrès: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée*

Le FSU doit "publier la performance du fournisseur de service universel requise pour atteindre les objectifs des services"⁴¹⁹ décrits dans les OSU.

Exécution: *si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.*

La loi sur l'accès au service de communication universel ne contient aucune disposition spécifique concernant les pénalités à imposer aux fournisseurs de service universel qui n'atteignent pas les objectifs requis. Elle se limite à demander de "mettre en place des dispositifs compensatoires en cas d'échec... à atteindre les objectifs [de délai de fourniture et de qualité de service]"⁴²⁰ définis dans les OSU.

4.3.1.14 Zambie

Champ d'application des OSU: *certaines critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel*

Les conditions générales standard des licences publiées par le régulateur impliquent qu'elles sont toutes soumises à l'imposition d'OSU⁴²¹.

⁴¹⁸ Tanzanie (2006), "The Universal Communications Service Access Act, 2006", République-Unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 6 (i).

⁴¹⁹ Tanzanie (2006), "The Universal Communications Service Access Act, 2006", République-Unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 17 (1).

⁴²⁰ Tanzanie (2006), "The Universal Communications Service Access Act, 2006", République-Unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 13 (3).

⁴²¹ ZICTA (nd) "Network Licence Standards Terms and Conditions, Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne à l'adresse www.caz.zm/index.php/licensing/licence-terms-a-conditions/network-licence.html et ZICTA (nd), "Service Licence Standards Terms and Conditions", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne à l'adresse www.caz.zm/index.php/licensing/licence-terms-a-conditions/service-licence.html, clauses 9 et 7 respectivement

Processus de révision: les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier

La loi sur les TIC de 2009 ne mentionne pas spécifiquement cette exigence. Cependant, aucune de ses dispositions n'empêche le régulateur d'instituer un processus de révision périodique.

Différenciation: la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres

Aucune licence spécifique individuelle relative aux réseaux ou aux services n'étant rendue publique, il est impossible de savoir si les OSU diffèrent selon leur titulaire. La loi sur les TIC de 2009 ne stipule pas de processus d'identification des opérateurs dominants sur certains segments de marché et se limite à imposer des obligations supplémentaires en matière d'interconnexion, d'accès aux installations et de tarif⁴²².

Publication des OSU: les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet

Aucune licence individuelle spécifique relative aux réseaux ou aux services stipulant l'imposition d'OSU⁴²³ n'est encore rendue publique. Le régulateur n'a pas non plus émis de réglementation en la matière.

Suivi: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier

La loi sur les TIC de 2009 contraint les opérateurs à fournir au régulateur "les documents et les autres informations dont [il] est susceptible d'avoir besoin pour exercer au mieux les fonctions que lui confère [la] Loi"⁴²⁴. Rien n'indique cependant qu'il ait déjà invoqué cette disposition concernant les OSU.

Publication des progrès: le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée

Rien n'indique à ce jour que le régulateur ait publié les progrès accomplis par les opérateurs en matière d'exécution des OSU.

Exécution: si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.

Les conditions générales standard des licences publiées par le régulateur contiennent diverses sanctions applicables si elles ne sont pas respectées (ce qui inclurait le non-respect des OSU). Ces sanctions pourraient comprendre des excuses publiques, des amendes et même la révocation de la licence⁴²⁵.

⁴²² Zambie (2009), "The Information And Communication Technologies Act", n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, articles 39 – 52

⁴²³ ZICTA (nd), "Network Licence Standards Terms and Conditions", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne à l'adresse www.caz.zm/index.php/licensing/licence-terms-a-conditions/network-licence.html et ZICTA (nd), "Service Licence Standards Terms and Conditions", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne à l'adresse www.caz.zm/index.php/licensing/licence-terms-a-conditions/service-licence.html, clauses 9 et 7 respectivement

⁴²⁴ Zambie (2009), "The Information And Communication Technologies Act", n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, article 90 (1).

⁴²⁵ ZICTA (nd), "Network Licence Standards Terms and Conditions", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne à l'adresse www.caz.zm/index.php/licensing/licence-terms-a-conditions/network-licence.html et ZICTA (nd), "Service Licence Standards Terms and Conditions", Zambia

4.3.1.15 Zimbabwe

Champ d'application des OSU: *certains critères spécifiques déterminent les opérateurs auxquels incombent des obligations de service universel*

La loi sur les postes et les télécommunications de 2000 ne précise aucun critère permettant de déterminer les opérateurs assujettis à des OSU: celles-ci sont imposées à tous les titulaires de licences postales et de télécommunications, y compris cellulaires, par le biais de chaque licence⁴²⁶.

Processus de révision: *les critères liés aux OSU, leur mise en œuvre et leur impact sont soumis à un processus de révision précis et régulier*

La loi sur les postes et les télécommunications de 2000 ne contient aucune disposition relative à la révision périodique des OSU et à son fonctionnement.

Différenciation: *la législation prévoit les critères nécessaires lorsque les obligations varient d'un opérateur à l'autre, tels que la distinction entre les opérateurs dominants et les autres*

Du fait que la description détaillée des OSU figure dans les licences des opérateurs, qui ne sont pas rendues publiques, il n'est pas possible de savoir s'il existe une différenciation ou d'en connaître les éventuels critères. La loi sur les postes et les télécommunications de 2000 ne contient aucune disposition visant à distinguer les opérateurs dominants et non dominants.

Publication des OSU: *les obligations liées à l'accès et au service universel sont détaillées de manière exhaustive dans chaque licence d'opérateur et publiées par l'agence désignée à cet effet*

La loi sur les postes et les télécommunications de 2000 précise que des OSU figureront dans les diverses licences d'opérateurs⁴²⁷. Celles-ci ne sont pas rendues publiques et le régulateur n'a pas publié le détail des OSU.

Suivi: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement communiqué au régulateur/à l'agence désignée par ce dernier*

La loi sur les postes et les télécommunications de 2000 ne contient aucune disposition spécifique exigeant que les opérateurs communiquent des informations au régulateur, ni en général, ni concernant les OSU. Des dispositions de cette nature figurent peut-être dans diverses licences d'opérateurs, mais celles-ci ne sont pas rendues publiques.

Publication des progrès: *le progrès détaillé de l'exécution des obligations liées au service universel est régulièrement publié par le régulateur/l'agence désignée*

La loi sur les postes et les télécommunications de 2000 n'exige pas la publication par le régulateur des progrès accomplis par rapport aux objectifs de référence précisés dans les licences des opérateurs et rien n'indique que cette publication ait eu lieu.

Exécution: *si l'opérateur échoue à satisfaire les obligations qui lui incombent au titre de l'accès et du service universels ou à répondre aux exigences de contribution, des mécanismes d'exécution clairs et*

Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne à l'adresse www.caz.zm/index.php/licensing/licence-terms-a-conditions/service-licence.html, clauses 14 & 15 respectivement.

⁴²⁶ Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", titre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 94 (4).

⁴²⁷ Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", titre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 94 (4).

proportionnés sont en place, ainsi que des mécanismes permettant aux opérateurs d'exposer leur point de vue.

La loi sur les postes et les télécommunications de 2000 stipule que le régulateur doit intervenir, entre autres, si "un titulaire de licence ne respecte pas l'une quelconque des conditions générales de la licence"⁴²⁸, ce qui inclurait clairement le non-respect des OSU imposées par celle-ci. Elle prévoit un processus d'escalade détaillé comprenant l'émission d'ordres de conformité et l'application de pénalités financières pouvant aller jusqu'à la suspension ou la révocation de la licence, ainsi que la réponse des titulaires.

4.4 Etudes de cas internationales

4.4.1 CEDEAO

Concernant le suivi et la révision des politiques, l'Acte additionnel de la CEDEAO relatif au service universel impose aux Etats membres, d'une part, d'adopter des objectifs mesurables d'amélioration de la connectivité et de l'accès à l'utilisation des TIC, éventuellement basés sur l'éloignement, la densité démographique ou le temps nécessaire pour accéder aux TIC et, d'autre part, d'effectuer des évaluations périodiques des politiques, des réglementations et des pratiques en matière d'accès et de service universels afin de les adapter à l'évolution des services TIC et des besoins des utilisateurs finaux.

Le texte stipule que les Etats membres réviseront périodiquement le champ d'application du service universel en tenant compte des propositions de modification ou de redéfinition. La première de ces révisions aura lieu au plus tard deux ans après la date d'entrée en vigueur de l'Acte, puis tous les ans. Les révisions tiendront compte de l'évolution sociale, économique et technologique et s'intéresseront tout particulièrement à la mobilité des données et au taux de transfert des technologies les plus utilisées par la majorité des abonnés. Les Etats membres informeront le Secrétariat exécutif de la CEDEAO de toute modification éventuelle⁴²⁹.

Concernant l'exécution, l'Acte additionnel de la CEDEAO relatif au service universel stipule que les Etats membres veilleront à ce que les sociétés auxquelles ils ont confié la fourniture de services aux utilisateurs dans le cadre du régime de service universel rendent régulièrement compte à l'organisme national de réglementation de leurs activités et des résultats obtenus. Les organismes nationaux de réglementation définiront également des objectifs de performance à l'intention des sociétés détentrices d'obligations de service universel⁴³⁰.

Conformément à l'Acte additionnel de la CEDEAO relatif au régime applicable aux opérateurs et fournisseurs de services, les licences pourront préciser les résultats escomptés en matière de fourniture d'accès et de service universels⁴³¹. L'organisme national de réglementation pourra éventuellement sanctionner les entités qui n'atteignent pas régulièrement les objectifs de performance et les niveaux de qualité spécifiés. Les organismes nationaux de réglementation ont également le droit d'exiger la vérification par une entité indépendante de la performance d'un opérateur concernant ses obligations⁴³².

⁴²⁸ Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", titre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 43

⁴²⁹ *Id.*, article 13.

⁴³⁰ *Id.* article 17.

⁴³¹ Acte additionnel de la CEDEAO A/SA.3/01/07 relatif au régime applicable aux opérateurs et fournisseurs de services (2007).

⁴³² Acte additionnel de la CEDAO A/SA.6/01/07 relatif à l'accès universel/service universel, article 17(3)

4.4.2 UE

Dans les 27 pays représentés à l'ORECE, la loi stipule le principe d'obligation de service universel.

Selon le rapport de l'ORECE sur le service universel de 2010, une décision de l'ONR impose des OSU aux entreprises dans certains pays (Bulgarie, Islande, Suède et Suisse, par exemple) alors que dans d'autres (Espagne, Portugal, et Pays-Bas, par exemple), l'entreprise est désignée par décret gouvernemental. En Irlande, l'entreprise chargée de fournir les services universels est nommée par l'ONR avec le consentement du ministre des Communications (ministre des Communications, de l'énergie et des ressources naturelles). En Allemagne, aucune entreprise n'a été désignée fournisseur de service(s) universel(s). En Suède, jusqu'en 2004, Telia Sonera devait fournir un service téléphonique et remplir d'autres OSU dans l'ensemble du pays. Lors de l'expiration de ses obligations de service universel en 2005, l'ONR suédois (PTS) a décidé de l'assujettir à un nouveau dispositif d'OSU et lui a ordonné de répondre aux besoins en service téléphonique du pays à un prix raisonnable. Telia Sonera a fait appel de la décision et gagné. Par conséquent, depuis 2007, aucun opérateur n'est désigné responsable des OSU.

Dans 20 pays (soit 60% des pays représentés à l'ORECE), une seule entreprise fournit tous les éléments des obligations de service universel et l'opérateur historique est désigné dans tous les cas fournisseur de service universel. Huit pays ont mis en place des procédures distinctes pour les différents éléments de l'OSU, ce qui a permis de désigner plusieurs fournisseurs de service universel pour les différents services. Dans un pays, la loi impose à tous les prestataires de fournir l'un des éléments de l'OSU (les tarifs sociaux). Dans quatre pays, aucune obligation de service universel n'est imposée aux entreprises⁴³³.

Les critères de choix des fournisseurs de service universel diffèrent fortement selon les pays et les éléments de l'OSU. La majorité des pays représentés à l'ORECE conjugue des critères techniques et économique-financiers, appliqués aux différentes étapes du processus de désignation. Habituellement, en cas de recours à des procédures d'appel d'offres, un premier ensemble de critères (critères de qualification) garantit que les participants à la procédure de sélection possèdent les qualifications requises pour se porter candidats. Ensuite, un second ensemble (critères de sélection ou d'évaluation) permet de retenir le soumissionnaire qui répond le mieux aux exigences de l'OSU.

Toujours selon le rapport de l'ORECE de 2010, la plupart des pays européens ont imposé des objectifs de performance en matière de service universel, soit par des décisions de l'ONR, soit par décret. Dans certains cas, les ONR ajoutent des objectifs de performance supplémentaires dans les documents de l'appel d'offres ou dans les décisions de désignation du fournisseur de service universel. Dans d'autres pays (Bulgarie, Allemagne, Malte, Pays-Bas, Norvège et Royaume-Uni, par exemple), aucun objectif de performance spécifique en matière de services universels n'est fixé, mais la plupart d'entre eux possèdent des règles concernant la publication de certains objectifs de qualité.

Concernant l'exécution, l'ONR a en général pour mandat de faire respecter la conformité aux obligations de service universel et le pouvoir d'imposer des amendes quand une entreprise ne respecte pas les siennes. Selon le rapport de l'ORECE de 2010, l'ONR autrichien a le droit d'imposer des actions spécifiques à un fournisseur d'OSU. Les Bureaux des télécommunications (subordonnés à l'Autorité nationale des télécommunications) peuvent aussi appliquer des amendes. L'ONR finlandais peut imposer des amendes conditionnelles et des pénalités financières aux opérateurs qui enfreignent les obligations réglementaires et n'y remédient pas dans un délai raisonnable. La pénalité financière est néanmoins fixée par le Tribunal de commerce, à la demande de l'ONR. En Irlande, l'ONR peut saisir la Haute cour afin qu'elle rende une décision imposant le respect de l'obligation, de l'exigence ou de l'instruction. Dans certains cas, le régulateur peut saisir la Haute cour en référé pour qu'elle rende une décision imposant la conformité.

En Pologne, l'ONR peut appliquer au directeur d'une entreprise de télécommunications une pénalité financière allant jusqu'à 300% de sa rémunération mensuelle alors que l'ONR allemand peut ordonner

⁴³³ Rapport de l'ORECE de 2010, p. 34.

toute mesure nécessaire pour obliger à exécuter les obligations. La loi exécutoire administrative limite le plafond des pénalités à 500 000 euros. Par ailleurs, il faut fixer un délai raisonnable à l'entreprise pour se conformer aux mesures.

Le gouvernement suédois a "sous-traité" le droit à faire exécuter l'OSU à l'organisme de surveillance, PTS. Celui-ci peut appliquer une amende et une somme pénale à tout acteur ne souhaitant pas respecter les décisions relatives aux OSU. En Espagne, le ministère de l'Industrie, du tourisme et du commerce ainsi que l'ONR sont les autorités désignées pour garantir le respect des OSU. Les instruments utilisés pour garantir le respect des obligations résident dans l'imposition de sanctions et d'amendes correctives.

4.4.3 Australie

En Australie, le gouvernement a compris depuis les années 1990 que la meilleure stratégie à long terme pour améliorer les services de télécommunications et dispenser des services aux consommateurs consiste à favoriser une réelle concurrence au sein du secteur. Ce processus de libéralisation a débuté en 1997 avec l'ouverture du secteur des télécommunications à une concurrence accrue, qui s'est traduite pour les consommateurs par un choix plus large de services téléphoniques. Le marché est aujourd'hui ouvert et de multiples prestataires proposent un vaste éventail de services, notamment des services téléphoniques de base, des services mobiles, l'accès à Internet et la télévision à péage.

Outre la libéralisation, le gouvernement australien a introduit l'obligation de service universel (OSU), dont l'objectif est d'assurer que des services téléphoniques standard et des publiphones soient raisonnablement accessibles à l'ensemble de la population australienne sur une base équitable, indépendamment du lieu de résidence ou de travail. Un service téléphonique standard est un service de téléphonie vocale satisfaisant les conditions du test de connectivité "any-to-any" (compatibilité totale). Les services téléphoniques standard comprennent des services équivalents à la téléphonie vocales fournis aux personnes handicapées, afin de respecter les exigences de la loi "Disability Discrimination Act" de 1992. Il s'agit de services de communication destinés aux personnes sourdes, malentendantes ou souffrant d'un trouble de la parole.

Désigné fournisseur de service universel principal, Telstra doit remplir l'OSU. En cette qualité, il doit veiller à ce que toute personne résidant en Australie dispose d'un accès raisonnable à des services téléphoniques standard et des publiphones. La fourniture de ces services comprend l'accès des consommateurs à un service téléphonique efficace et fiable, une réception vocale de bonne qualité et un prompt rétablissement des lignes en cas de défaillance. La fourniture des services est soumise à des frais commerciaux normaux et éventuellement à des prix plafonnés fixés par le gouvernement. Les prestataires de services autres que Telstra choisissent les lieux où ils proposent leurs services sur la base de critères commerciaux et ne desservent pas nécessairement toutes les régions.

L'obligation de service universel (OSU) impose aux fournisseurs de service universel de mettre à disposition des services téléphoniques standard, des publiphones et des services de transport prescrits, raisonnablement accessibles à la totalité de la population australienne sur une base équitable, indépendamment du lieu de résidence ou de travail.

L'obligation d'assurer un service de données numériques général ("DDSO") et spécial ("SDDSO") relève également de l'OSU. La DDSO oblige les prestataires de services de données numériques à fournir des services accessibles à l'ensemble de la population australienne sur une base équitable, indépendamment du lieu de résidence ou de travail. La SDDSO concerne les clients qui ne peuvent bénéficier du service dans le cadre de la DDSO générale en raison de leur éloignement des infrastructures de réseau nécessaires.

Telstra est l'exploitant désigné par les pouvoirs publics pour remplir l'obligation de services de données numériques dans l'ensemble de l'Australie. Cette obligation garantit que:

- (i) les services de données numériques généraux ou
- (ii) les services de données numériques spéciaux

sont raisonnablement accessibles à l'ensemble de la population australienne sur une base équitable, indépendamment du lieu de résidence ou de travail.

L'article 27 de la loi sur les télécommunications (protection des consommateurs et normes de service) de 1999 impose au fournisseur de service universel de fournir un plan décrivant la manière dont il envisage de remplir ses obligations. Le ministre doit approuver chaque plan. L'article 39 stipule que le fournisseur de service universel devra prendre toutes les mesures raisonnables pour respecter son plan, même si la loi ne pénalise pas la non-conformité.

En sa qualité de fournisseur de service universel, Telstra est obligé d'élaborer une déclaration de politique et un plan de commercialisation approuvés par l'ACMA. Ces deux documents décrivent la manière dont Telstra envisage de remplir ses obligations de fournisseur de service universel, notamment pour les personnes handicapées, les personnes ayant des besoins spécifiques et les clients prioritaires éligibles.

Bien que le plan de service universel de Telstra ait été approuvé en mai 1998, le ministre a également indiqué que l'ACA l'évaluerait. Cette évaluation a été publiée en mars 1999. Elle recommandait:

- d'amender le plan afin qu'il contraigne le fournisseur à proposer des services téléphoniques temporaires par satellite, le cas échéant;
- de lui intégrer les dispositions existantes relatives à la fourniture de matériel aux personnes handicapées ;
- de préciser ses objectifs en matière de fourniture de publiphones, de fixer un objectif de trois jours pour le rétablissement des services téléphoniques dans les zones éloignées et de s'engager à pratiquer un suivi et à produire des rapports.

Telstra sera considéré avoir rempli l'obligation de service universel aux personnes conformément à la Loi s'il fournit et maintient le premier service téléphonique standard à un tiers (le client) sur chaque lieu de résidence ou de travail, si ce service téléphonique standard est raisonnablement accessible aux personnes autres que le client ayant raisonnablement besoin de l'utiliser dans le lieu concerné.

L'exposition détaillée de la manière dont Telstra remplit son OSU figure dans sa déclaration de politique et son plan de commercialisation standard relatifs à l'obligation de service universel. Ces documents abordent des questions telles que l'approche générale adoptée par Telstra pour remplir l'OSU, mais aussi la disponibilité et la description du service, la qualité de service, les délais de connexion et de rétablissement, les services temporaires, les services prioritaires et les processus de traitement des réclamations.

La réglementation ne contraint pas Telstra à utiliser des technologies spécifiques pour fournir les services relevant de l'OSU et lui en laisse le choix. Par exemple, il peut fournir des services OSU à l'aide de câbles en cuivre, de liaisons radio (satellites et terrestres), de téléphones mobiles et de large bande.

Les délais maximaux de fourniture et de rétablissement du STS sont décrits dans son plan de commercialisation standard. Ils dépendent de:

- l'existence d'une connexion antérieure;
- la population de la région concernée;
- la disponibilité des infrastructures de Telstra (par exemple, standards téléphoniques locaux, câbles principaux et systèmes de distribution radio).

Le plan de commercialisation standard et la déclaration de politique de Telstra fixent des normes de référence par rapport auxquelles mesurer la performance de son STS ainsi que des informations sur les

services et les obligations en matière d'OSU. Ces documents sont accessibles sur le site Internet de l'ACMA ou de Telstra.

La performance STS de Telstra est suivie par l'ACMA et publiée chaque trimestre sur le site Internet de l'ACMA ainsi qu'une fois par an dans le "Telecommunications Performance Bulletin"⁴³⁴.

4.4.4 Ouganda

L'UCC détient le pouvoir de désigner les opérateurs qui devront fournir des services universels⁴³⁵. Cette obligation pourra concerner l'ensemble du territoire national ou une zone spécifiée. L'UCC a également décrété que tous les opérateurs titulaires de licences basées sur des installations seront soumis à une obligation de service universel concernant les services relevant de leur licence ou d'autres qui pourront être déterminés à une date ultérieure⁴³⁶. Elle ne fait pas de distinction entre les obligations de service universel imposées aux opérateurs dominants ou non dominants, mais précise que ceux dont les revenus annuels excèdent cent millions de shillings seront considérés comme des fournisseurs de service universel⁴³⁷.

Elle impose aux fournisseurs de service universel d'élaborer une déclaration de politique et un plan de commercialisation. Le projet de déclaration de politique est un texte général dans lequel le fournisseur de service universel décrit les modalités de fourniture des services et de l'équipement prévus au titre de l'obligation de service universel. Le projet de plan de commercialisation doit inclure des délais pour la fourniture des services, des normes de performance pour l'exécution des obligations de service universel, ainsi que les processus d'information des personnes concernant la disponibilité, l'offre et la fourniture des biens d'équipement ou des services relevant de l'obligation de service universel⁴³⁸.

Avant l'entrée en vigueur du plan de politique ou de commercialisation ou l'envoi de ces deux documents à l'UCC pour approbation, le fournisseur de service universel doit en publier une version préliminaire et solliciter les commentaires du public à leur sujet pendant une durée prescrite.⁴³⁹ Il doit tenir compte de ces commentaires et adapter la formulation en conséquence.

Avant d'approuver le projet de déclaration de politique des fournisseurs de service universel, l'UCC vérifiera qu'il aborde la fourniture de services et d'équipements adaptés aux personnes handicapées ou ayant des besoins spécifiques, ainsi que le tarif des services proposés⁴⁴⁰.

Lors de l'examen du plan de commercialisation, l'UCC prêtera attention à la précision avec laquelle il décrit la manière dont le fournisseur remplira ses obligations de service universel et définit les conditions générales de l'offre de services ou d'équipements relevant du service universel⁴⁴¹.

La Commission notifiera sa décision concernant le projet de déclaration de politique et le plan de commercialisation par écrit au fournisseur de service universel. Si elle ne les approuve pas, elle motivera son refus par écrit et indiquera en principe la période dont il dispose pour les réviser et lui en soumettre une nouvelle version.

⁴³⁴ Voir: www.acma.gov.au/WEB/STANDARD/pc=PC_2483.

⁴³⁵ "Communications (Universal Service) Regulations", article 7.

⁴³⁶ *Id.*

⁴³⁷ *Id.*

⁴³⁸ "Communications (Universal Service) Regulations", article 9.

⁴³⁹ *Id.*

⁴⁴⁰ *Id.*

⁴⁴¹ *Id.*

5 Financement du service universel

5.1 Contexte

Les Lignes directrices de la SADC de 2002 relatives au service universel stipulent ce qui suit concernant le financement du service universel:

6.1 Il existe plusieurs approches du financement de l'accès et du service universel, notamment les Fonds pour le service universel (FSU), qui constituent un outil annexe de financement du développement du secteur de l'information et des communications dans les régions mal desservies.

Le financement de l'accès et du service universels est passé par diverses phases, allant du recours à des subventions croisées pour financer les zones non rentables dans un contexte de monopole jusqu'à la création d'un Fonds pour le service universel alimenté uniquement par les redevances des opérateurs, chargé de financer les projets d'accès et de service universels dans un contexte de marché concurrentiel. De toute évidence, plusieurs autres solutions sont possibles entre ces deux extrêmes.

Au cours de la décennie écoulée, de nombreux pays ont créé des Fonds pour le service universel afin de financer l'extension du réseau dans les zones difficiles et non rentables notamment. Ce mécanisme de financement compte sur des opérateurs privés pour étendre la couverture. Le Fonds pour l'accès ou le service universel est susceptible de leur accorder des subventions dans le but d'augmenter l'attractivité des régions rurales ou régionales concernées. De nouveaux entrants ou des opérateurs existants peuvent aussi se porter candidats à l'octroi de subventions afin de créer le réseau dans les zones non rentables. Celles-ci sont alors accordées à celui qui demande le montant plus faible, envisage le déploiement le plus vaste ou propose une combinaison des deux (système de "subventions intelligentes"). En général, ces sommes ne sont versées qu'une fois, au moment de la fourniture des services et non du réseau, c'est-à-dire quand l'opérateur connecte les villages.

Plusieurs tendances ont été observées depuis la création des Fonds pour le service universel visant le développement de l'accès universel:

- *la téléphonie mobile émergente a supplanté la téléphonie fixe du fait de sa capacité à couvrir les zones rurales éloignées;*
- *le concept d'accès a évolué.*
 - *les pays d'Amérique latine ont été des pionniers du développement et de l'utilisation de Fonds pour le développement des TIC dont le service universel ne se centrait plus sur la connexion des régions éloignées à des services de base (voix, publiphones) mais sur l'introduction de services plus avancés pour les mêmes régions (couverture mobile des zones "blanches" et même accès large bande);*
 - *dans de nombreux pays africains, les services Internet et les TIC ont été intégrés à la définition de l'accès universel et sont désormais également éligibles au financement par le Fonds pour le développement des TIC, par exemple: Sénégal, Burkina Faso et Ouganda;*
- *le financement du développement des services TIC a été intégré aux actions susceptibles de bénéficier du financement du service universel;*
 - *outre la fourniture d'un accès dans les régions rurales et isolées, de nombreux pays ont souligné la nécessité de développer du contenu et des applications TIC ciblant ces mêmes régions. Le développement d'applications TIC et de contenu local augmentera l'utilisation (et la viabilité) de l'accès par les populations rurales.*

Cependant, un nombre croissant de pays reconnaît qu'il existe d'autres moyens, plus efficaces, d'élargir l'accès aux communications.

Il est important que les pays ne se focalisent pas sur la seule création d'un Fonds pour le service universel et ne considèrent pas celui-ci comme l'unique moyen de réaliser l'accès et le service universels, mais qu'ils le voient comme un outil parmi d'autres et qu'ils comprennent que les divers outils décrits dans le présent document sont nécessaires pour atteindre ce but. D'autres mécanismes de financement public tels que les garanties de prêts et les PPP sont à leur disposition pour renforcer et cibler les investissements dans les zones prioritaires nécessitant un financement spécifique et aboutir ainsi plus efficacement à l'accès et au service universels.

Récemment, des alternatives aux Fonds pour le service universel ont remporté un succès croissant partout dans le monde. Ainsi, par exemple, la Commission européenne a adopté en septembre 2009 des Lignes directrices relatives à l'application des règles du traité CE en matière d'aides d'Etat au financement public des réseaux à large bande. Ce document, qui définit un cadre clair et prévisible à l'intention des parties prenantes, aidera les Etats membres à accélérer et à étendre le déploiement du large bande grâce à la définition de règles et de conditions relatives aux modalités du financement public de la construction des réseaux à large bande, conformément à la règle de l'UE en matière d'aides d'Etat. Il contient également des dispositions spécifiques concernant le déploiement des réseaux de prochaine génération, qui permettent aux pouvoirs publics de soutenir et d'encourager l'investissement dans ce secteur stratégique sans fausser inutilement la concurrence⁴⁴².

Son but principal est de faciliter le déploiement rapide de ce type de réseaux en Europe en fournissant à toutes les parties prenantes (notamment aux autorités locales et régionales mais aussi aux opérateurs de réseaux) un cadre de financement clair, prévisible et exhaustif.

Aux Etats-Unis, la loi "Recovery Act" du 13 février 2009⁴⁴³ allouait 7,2 milliards de dollars et demandait au Service des services collectifs ruraux (RUS) du Département de l'agriculture et à l'Administration nationale de l'information et des télécommunications (NTIA) du Département du commerce d'élargir l'accès large bande aux communautés non et mal desservies sur l'ensemble du territoire national, de créer des emplois, de dynamiser les investissements dans la technologie et les infrastructures et de fournir des avantages économiques à long terme. Cette initiative a donné naissance au programme BIP ("Broadband Initiatives Programme") pour le RUS et au programme BTOP ("Broadband Technology Opportunities Programme") pour le NTIA⁴⁴⁴.

Doté d'un financement de 4,7 milliards de dollars, le BTOP subventionne le déploiement d'infrastructures large bande dans les régions mal et non desservies, le renforcement de la capacité large bande des centres informatiques publics et des mesures incitatives à l'adoption durable du service large bande. Grâce à ce soutien, il fera également progresser la réalisation des objectifs du "Recovery Act", à savoir susciter la création d'emplois et stimuler la croissance et les opportunités économiques à long terme. Le BIP accordera des prêts et des subventions aux projets d'infrastructure large bande dans les régions rurales.

Le premier train de subventions et de programmes de prêts a suscité environ 2 200 candidatures sollicitant près de 28 milliards de dollars de financement, soit presque sept fois le montant du financement disponible, pour mener des projets large bande dans l'ensemble des 50 Etats, des 5 territoires et du District of Columbia. Les agences sont en train d'étudier ces propositions et pensent accorder jusqu'à 4 milliards de dollars en prêts, subventions et combinaisons de prêts et de subventions

⁴⁴² Communiqué de presse de la Commission européenne du 17/09/2009: "Aides d'État: la Commission adopte des lignes directrices pour les réseaux à haut débit", référence IP/09/1332, accessible à l'adresse: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/09/1332&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>.

⁴⁴³ "US Recovery Act", 2009, accessible à l'adresse: www.recovery.gov/About/Pages/The_Act.aspx

⁴⁴⁴ www.broadbandusa.gov/.

dans le cadre de cette première vague. Elles devraient commencer à annoncer les financements accordés en décembre 2009⁴⁴⁵.

5.2 Éléments clés

ELEMENTS CLES DE LA DIVERSITE DES MECANISMES DE FINANCEMENT DE L'ACCÈS ET DU SERVICE UNIVERSELS

- **Éventail de mécanismes:** la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels
- **Critères de financement:** la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel
- **Source des fonds:** la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)
- **Subventions croisées:** existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?
- **Financement implicite:** le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?
- **Subventions intelligentes:** lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?

⁴⁴⁵ Communiqué de presse de la NTIA du 10 novembre 2009: "NTIA AND RUS STREAMLINE PROGRAMS TO BRING BROADBAND, JOBS TO MORE AMERICANS; Agencies Plan to Consolidate Final Two Funding Rounds, Seek Comment on Program Enhancements", accessible à l'adresse www.broadbandusa.gov/files/BTOPBIP_RFI_111009.pdf

5.3 Evaluation des textes nationaux

5.3.1 Tableau synthétique

| Pays/Région | Eventail de mécanismes | Critère de financement | Source des fonds | Subventions croisées | Financement implicite | Subventions intelligentes |
|--|------------------------|------------------------|------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|
| Angola ⁴⁴⁶ | x | x | x | x | x | x |
| Botswana | x | x | x | x | x | x |
| République démocratique du Congo (RDC) | x | x | x | x | x | x |
| Lesotho | x | x | ✓ | x | x | x |
| Madagascar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | x | x |
| Malawi | x | ✓ | x | x | x | ✓ |
| Maurice | x | ✓ | ✓ | x | x | x |
| Mozambique | x | ✓ | ✓ | x | x | x |
| Namibie | x | x | ✓ | x | ✓ | x |
| Seychelles | x | x | x | x | x | x |
| Afrique du Sud | x | x | ✓ | x | ✓ | x |
| Swaziland | ✓ | ✓ | ✓ | x | x | x |
| République-Unie de Tanzanie | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | x |
| Zambie | x | x | x | x | x | x |
| Zimbabwe | x | x | ✓ | x | x | x |

5.3.1.1 Angola

Eventail de mécanismes: *la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels*

La "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 se cantonne à la création d'un "Fonds pour le service universel"⁴⁴⁷ en tant que mécanisme d'apport de soutien financier explicite à l'UAS.

Critères de financement: *la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel*

Aucun critère de financement ne figure dans la "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001.

⁴⁴⁶ Cette évaluation repose sur la législation existante. Un nouveau projet de loi et de nouvelles réglementations sont en cours d'adoption, mais celle-ci n'était pas finalisée au moment de la publication de ce document.

⁴⁴⁷ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Article 15.1.

Source des fonds: *la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)*

La loi stipule que "les exploitants de réseaux publics de télécommunications et les prestataires de services de télécommunications à usage public participeront au financement" du FSU et note que les OSU ne peuvent pas être déduites des contributions⁴⁴⁸. Elle semble considérer ce type de financement comme une "taxe" spécifiée dans la licence émise par le ministre et à appliquer par le régulateur⁴⁴⁹. Les licences n'étant pas des documents publics et en l'absence de charte du FSU, il n'existe pas d'autres informations à ce sujet.

Subventions croisées: *existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?*

Le régulateur est responsable de la fixation des tarifs, hormis pour les segments relevant du "service de base", définis par le ministre et réglementés par l'Etat en tenant compte de la différenciation entre les "segments de marché jouissant d'une concurrence ample et effective" et les autres. Les subventions croisées au sein d'un service sont néanmoins interdites⁴⁵⁰.

Financement implicite: *le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?*

La "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 ne prévoit pas d'arrangements de financement implicite ou de dédommagement.

Subventions intelligentes: *lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?*

En l'absence de preuve de la promulgation de la charte régissant la création du FSU et de la création de ce Fonds, rien n'indique qu'une approche de subventions intelligentes ait été mise en œuvre.

5.3.1.2 Botswana

Eventail de mécanismes: *la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels*

Hormis une clause générique de la Loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 indiquant que le régulateur "pourra utiliser les fonds excédentaires... d'une manière approuvée par le ministre"⁴⁵¹, la loi ne stipule aucun mécanisme financier susceptible de soutenir l'UAS. La politique sur l'accès et le service universels (ASU) à venir, qui devrait créer un FSU⁴⁵², pourrait contenir davantage de détails, mais ce document n'était pas rendu public au moment de la rédaction du présent rapport.

⁴⁴⁸ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Articles 15.2 et 15.3.

⁴⁴⁹ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Articles 7,2 (j).

⁴⁵⁰ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Article 23.

⁴⁵¹ Botswana (1996), "Chapter 72:03 Telecommunications", République du Botswana, Gaborone, article 10 (2).

⁴⁵² Botswana (nd), "Universal Access and Service (USA) Policy", République du Botswana – Portail du gouvernement, disponible en ligne à l'adresse www.gov.bw/en/Ministries--Authorities/Ministries/Ministry-of-Communications-Science--Technology/Departments/Telecommunications/.

Critères de financement: *la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel*

Aucune disposition en ce sens ne figure actuellement dans la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996. La politique sur l'accès et le service universels (ASU) à venir pourrait contenir davantage de détails, mais elle n'était pas publiée au moment de la rédaction du présent document.

Source des fonds: *la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)*

Aucune disposition en ce sens ne figure actuellement dans la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996. La politique sur l'accès et le service universels (ASU) à venir pourrait contenir davantage de détails sur le FSU qui a été créé, mais elle n'était pas publiée au moment de la rédaction du présent document.

Subventions croisées: *existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?*

Bien que la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 autorise le régulateur à fixer les tarifs⁴⁵³, elle ne mentionne pas les subventions croisées et rien n'indique que celles-ci soient en place.

Financement implicite: *le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?*

Aucune disposition en ce sens ne figure actuellement dans la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996. La politique sur l'accès et le service universels (ASU) à venir pourrait contenir des propositions à cet effet, mais elle n'était pas publiée au moment de la rédaction du présent document.

Subventions intelligentes: *lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?*

La loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 ne prévoit pas de subventions intelligentes. La politique sur l'accès et le service universels (ASU) à venir pourrait en prévoir, mais elle n'était pas publiée au moment de la rédaction du présent document.

5.3.1.3 République démocratique du Congo (RDC)

Eventail de mécanismes: *la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels*

L'article 40 stipule que les redevances de licence, les taxes et les autres frais liés aux télécommunications doivent servir au développement du secteur, mais ce concept semble distinct de celui de Fonds pour le service universel, créé par l'article 39⁴⁵⁴. Aucune autre disposition en ce sens ne figure dans la loi.

⁴⁵³ Botswana (1996), "Chapter 72:03 Telecommunications", République du Botswana, Gaborone, article 18.

⁴⁵⁴ Loi-cadre n° 013/2002 du 16 octobre 2002 sur les télécommunications en République Démocratique du Congo (2002), articles 39-40.

Critères de financement: *la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi. L'article 39 stipule que les détails relatifs au fonctionnement du Fonds seront précisés dans un arrêté ministériel, mais ce dernier n'a pas encore été publié.

Source des fonds: *la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)*

L'article 40 de la loi stipule que les redevances de licence, les taxes et les autres frais liés aux télécommunications doivent servir au développement du secteur, mais ce concept semble distinct de celui de Fonds pour le service universel, créé par l'article 39⁴⁵⁵.

Subventions croisées: *existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Financement implicite: *le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Subventions intelligentes: *lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?*

L'article 39 de la loi générale sur les télécommunications stipule que les détails relatifs au fonctionnement du Fonds seront précisés dans un arrêté ministériel, mais ce dernier n'a pas encore été publié. L'article 40 précise que les redevances de licence, les taxes et les autres frais liés aux télécommunications doivent servir au développement du secteur, mais ce concept semble distinct de celui de Fonds pour le service universel, créé par l'article 39⁴⁵⁶.

5.3.1.4 Lesotho

Eventail de mécanismes: *la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels*

⁴⁵⁵ Loi-cadre n° 013/2002 du 16 octobre 2002 sur les télécommunications en République Démocratique du Congo (2002), articles 39-40.

⁴⁵⁶ Loi-cadre n° 013/2002 du 16 octobre 2002 sur les télécommunications en République Démocratique du Congo (2002), articles 39-40.

La Loi sur l'autorité de communication du Lesotho de 2000 se limite à stipuler un FSU que le régulateur "est susceptible de créer"⁴⁵⁷ comme unique mécanisme de financement des interventions en matière d'UAS.

Critères de financement: la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel

Aucun critère de financement de l'UAS ne figure dans la Loi sur l'autorité de communication du Lesotho de 2000. Les réglementations récentes créant le FSU du Lesotho exigent l'adoption de "pratiques d'achats transparentes et concurrentielles"⁴⁵⁸, sans autre détail.

Source des fonds: la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)

Les réglementations récentes établissant la création du FSU du Lesotho prévoient un financement initial par le régulateur, une contribution annuelle provenant de ses fonds "excédentaires", une taxe annuelle de 1% sur le "résultat d'exploitation net des opérateurs de réseaux titulaires de licence" ainsi que des contributions du gouvernement et diverses "subventions et taxes"⁴⁵⁹.

Subventions croisées: existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?

Bien que la Loi sur l'autorité des communications du Lesotho de 2000 autorise le régulateur à fixer les tarifs, qui doivent être "raisonnables" et liés à un "coût incrémentiel", elle ne contient aucune disposition concernant les subventions croisées et rien n'indique que de telles subventions soient en place⁴⁶⁰.

Financement implicite: le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?

Ni la législation, ni la pratique du régulateur ne laissent entendre un financement implicite de l'UAS.

Subventions intelligentes: lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?

Les réglementations récentes établissant la création du FSU du Lesotho ne contiennent pas de dispositions explicitement relatives aux subventions intelligentes.

⁴⁵⁷ Lesotho (2000), "Lesotho Communications Authority Act", amendé, Lesotho Government Gazette Extraordinary Vol XLV n° 42, 9 juin 2000, article 48 (2).

⁴⁵⁸ LCA (2009), "Lesotho Communications Authority (Universal Access Fund) Rules", supplément n° 1de la Gazette n°16 du 13 mars 2009, Lesotho Communications Authority, Maseru.

⁴⁵⁹ LCA (2009), "Lesotho Communications Authority (Universal Access Fund) Rules", supplément n° 1de la Gazette n°16 du 13 mars 2009, Lesotho Communications Authority, Maseru, section 4.

⁴⁶⁰ Lesotho (2000), "Lesotho Communications Authority Act", amendé, Lesotho Government Gazette Extraordinary Vol XLV n° 42, 9 juin 2000, articles 40 à 44.

5.3.1.5 Madagascar

Eventail de mécanismes: la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels

Le Fonds de développement des télécommunications de Madagascar ("Fonds") a été créé en 1999 dans le but d'étendre le service de téléphonie à des zones non desservies où cette extension était impossible sans subventions⁴⁶¹. Il doit également supporter les dépenses encourues par le régulateur, OMERT (Office Malagasy d'Etudes et de Régulation des Télécommunications), pour étudier et sélectionner les opérateurs chargés d'étendre les services⁴⁶².

Critères de financement: la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel

Le décret de 2006 définit un mécanisme de versement clair, ainsi qu'un processus clair et objectif de sélection des projets. Dans ce contexte, l'OMERT détermine les communautés qui ont besoin du service sur la base de différents critères et d'études, calcule le niveau des subventions nécessaires pour réaliser la couverture et soumet un plan à l'approbation du ministère.

Source des fonds: la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)

Le Fonds de Madagascar est alimenté par diverses sources:

- "le budget de l'Etat, dans le respect de la loi de finances ;
- l'ensemble des propriétaires de réseaux titulaires de licences et prestataires de services de télécommunication, qui versent chaque année une contribution constituée par un pourcentage de leur chiffre d'affaires hors taxes comptabilisé, et généré par l'exploitation de réseaux ou services de télécommunication ouverts au public. Le taux de contribution est fixé à deux pour cent (2%) de ce chiffre d'affaires pour ces opérateurs ;
- les bailleurs de fonds publics ou privés désirant contribuer au développement des services de télécommunications à Madagascar ;
- les collectivités locales désireuses de favoriser le développement des télécommunications dans leur circonscription."⁴⁶³

Le décret exige également l'application "des mêmes bases de tarification liée à la situation géographique des clients" au sein des zones de desserte des opérateurs, à l'exception, par exemple, de charges exceptionnelles de raccordement et de réductions tarifaires liées au volume de consommation approuvées au préalable⁴⁶⁴. L'OMERT recouvre les fonds auprès des opérateurs⁴⁶⁵.

Tous les propriétaires de réseaux et les prestataires de services de télécommunications titulaires de licences doivent payer une redevance annuelle égale à 2% du produit comptable brut généré par l'exploitation de leurs réseaux ou la fourniture de services de télécommunications au public. Aucune

⁴⁶¹ Décret n° 99-191 portant modalités de mise en œuvre et de financement de l'accès aux services de télécommunication ("décret 99-191"), article 7(1).

⁴⁶² Id. article 7(5).

⁴⁶³ Décret 2006-616, article 7.

⁴⁶⁴ Id., article 5.

⁴⁶⁵ Id., article 7(3).

catégorie de revenus, par exemple les compensations interopérateurs (droits d'interconnexion, itinérance, recettes de la vente en gros, etc.), n'est explicitement exemptée⁴⁶⁶.

Subventions croisées: *existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?*

L'article 5 du décret de 2006 stipule que les tarifs pourront comprendre un surcoût compensatoire pour les abonnés des régions éloignées situées hors de la portée prévue dans la licence, ainsi que pour les lignes rurales non affectées à un usage communautaire.

Financement implicite: *le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Subventions intelligentes: *lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

5.3.1.6 Malawi

Eventail de mécanismes: *la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels*

La loi sur les communications du Malawi de 1998 ne définit aucun mécanisme de financement de l'UAS. La politique en matière de télécommunications rurales de 2002 demande la création d'un Fonds pour le développement des télécommunications rurales⁴⁶⁷. La législation en préparation contient actuellement des dispositions relatives à la mise en place d'un Fonds pour le service universel⁴⁶⁸.

Critères de financement: *la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel*

La loi sur les communications du Malawi de 1998 ne stipule aucun critère et mécanisme régissant le financement de l'UAS. La politique en matière de télécommunications rurales de 2002 instaure des "contributions obligatoires... gérées de manière transparente, non discriminatoire et respectant la neutralité concurrentielle et... imposées à tous les acteurs du segment de marché concerné"⁴⁶⁹. La

⁴⁶⁶ *Id.* article 7(2)(b).

⁴⁶⁷ Malawi (2002), "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, décembre 2002.

⁴⁶⁸ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de loi, République du Malawi, Lilongwe, article 29.

⁴⁶⁹ Malawi (2002), "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p. 9.

législation en préparation contient actuellement des dispositions relatives aux subventions à octroyer "sur une base concurrentielle aux opérateurs commerciaux et aux prestataires de services"⁴⁷⁰.

Source des fonds: la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)

Les principales sources de financement indiquées dans la politique demandant la création du FSU étaient les suivantes: bailleurs de fonds, pouvoirs publics, opérateurs de télécommunications et le régulateur lui-même⁴⁷¹. La législation en préparation contient actuellement une disposition désignant comme sources de financement les titulaires de licences, le budget de l'Etat, les bailleurs de fonds, les fonds excédentaires du régulateur ainsi que, de façon obscure, les enchères à subvention minimale et les bénéfices de projets d'UAS⁴⁷².

Subventions croisées: existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?

Rien n'indique de recours explicite ou implicite aux subventions croisées pour financer le déploiement.

Financement implicite: le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?

Rien n'indique la mise en œuvre de mécanismes de financement implicite sur le marché du Malawi.

Subventions intelligentes: lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?

La politique en matière de télécommunications rurales de 2002 préconise une approche de financement relativement "intelligente" qui affecte les fonds au subventionnement des coûts de démarrage plutôt que d'exploitation. "Le Fonds participera au financement du coût d'investissement de l'équipement de réseau local et d'installations telles que les télécentres [mais] ne servira pas à subventionner l'exploitation"⁴⁷³. La législation en préparation suggère actuellement une approche plutôt "intelligente" de l'emploi des subventions, à savoir "inciter à fournir l'accès universel dans les régions non rentables ou marginalement viable"⁴⁷⁴.

⁴⁷⁰ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de loi, République du Malawi, Lilongwe, article 29.

⁴⁷¹ Malawi (2002), "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p. 9.

⁴⁷² Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de loi, République du Malawi, Lilongwe, article 29

⁴⁷³ Malawi (2002), "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p. 9

⁴⁷⁴ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de loi, République du Malawi, Lilongwe, article 29.

5.3.1.7 Maurice

Eventail de mécanismes: *la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels*

La loi établit la création d'un Fonds pour le service universel. Elle se limite à cette disposition.

Critères de financement: *la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel*

Le rapport de pays effectué par l'ICTA pour le compte de la CRASA en 2009 indique qu'en pratique, le montant des fonds disponibles sera probablement limité et qu'il faudra le répartir entre plusieurs investissements d'importance équivalente, ce qui conduit à concevoir une méthode de répartition adaptée. Les lignes directrices de l'UIT prescrivent de recourir à des méthodes quantitatives d'analyse des diverses options, qui comparent la valeur actualisée nette à long terme de différents projets et tiennent compte des avantages sociaux. Si l'on fait appel à la méthodologie de l'appel d'offres pour allouer le financement,

les titulaires de licences sont appelés à soumettre une proposition pour la mise en œuvre de chaque composante du service universel. Le moins-disant est chargé de la réaliser avec la somme sollicitée dans son offre et versée par le FSU.

Les propositions de projets seront évaluées en fonction de la viabilité et de l'exhaustivité de leurs plans de mise en œuvre, lesquels, dans de nombreux cas, pourront s'avérer un facteur essentiel de réussite ou d'échec des projets. Les sept critères d'évaluation minimaux seront les suivants:

- situation géographique du service envisagé ;
- qualité de service;
- quantité de service ;
- avantages pour la population ;
- plan de mise en œuvre ;
- coût ;
- qualifications du soumissionnaire.

Le rapport préconise également que les plans de mise en œuvre à joindre aux propositions de projet contiennent les informations suivantes:

- plans stratégiques: ils fournissent les projections budgétaires à trois, quatre ou cinq ans, une analyse de rentabilité et une analyse de la demande ;
- prix et autres propositions de tarification: ils doivent comprendre les accords d'interconnexion avec d'autres exploitants de réseau ;
- plans de gestion: ils doivent présenter en détail l'organisation du projet et les responsabilités du personnel ;
- calendrier de mise en œuvre: il comporte des dates spécifiques et le déroulement des opérations, l'échéancier d'installation des équipements et les dates de la mise en exploitation ;
- programmes de publicité et d'inclusion des communautés: ils décrivent les plans élaborés pour inciter les communautés concernées à participer au projet en tenant compte des questions de genre. Ils fournissent des plans de publicité et de sensibilisation visant à promouvoir l'utilisation et les avantages du service ;

- plans de suivi et d'établissement de rapports: ils contiennent des dispositions relatives à l'information des gestionnaires du FSU concernant l'avancement de la mise en œuvre, la réaction du public aux services, les leçons tirées, les obstacles identifiés et les améliorations possibles.

Il indique aussi que le coût d'un projet est défini en termes du montant de la subvention demandée au FSU pour en soutenir la mise en œuvre. Les coûts dépassant le montant de la subvention ne sont pas à prendre en compte en principe, mais constituent un facteur de l'évaluation des avantages pour la collectivité et du plan de mise en œuvre mentionné ci-dessus. Pour les projets considérés équivalents au regard des autres critères d'évaluation, la proposition sollicitant du FSU la subvention la plus faible se voit en général attribuer la concession. Si la comparaison des projets sur la base de caractéristiques exactement équivalentes s'avère difficile, le montant de la subvention demandée demeurera le critère de sélection majeur, mais il sera possible d'inclure d'autres facteurs afin que la proposition gagnante soit bien celle qui dégage la valeur sociale et économique nette la plus élevée⁴⁷⁵.

Source des fonds: la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)

Conformément à la réglementation sur les Fonds pour le service universel de 2008, les opérateurs s'acquittent de leur obligation de redevance annuelle par le versement de mensualités.

Le formulaire de paiement mensuel du FSU publié par l'ICTA⁴⁷⁶ décompose ces mensualités comme suit:

A) 5% du revenu brut de la fourniture du service d'itinérance international pour le mois concerné

ET

le moindre de B(i) OU B(ii), où

B)(i) est égal à 1,50 roupie par minute d'appel entrant international que l'opérateur public termine à Maurice pendant le mois concerné

OU BIEN

B)(ii) est égal à 2,5% du revenu annuel que l'opérateur public tire de la fourniture de services de télécommunications.

La pénalité pour retard de paiement est de 1% de la mensualité due (A+B(i) ou B(ii)).

Les informations à soumettre chaque mois, définies dans les réglementations sur le FSU de 2008, sont les suivantes:

(i) produit brut du service d'itinérance international pour l'opérateur public (roupies);

(ii) nombre de minutes d'appels intrants internationaux que l'opérateur public termine à Maurice.

Subventions croisées: existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

⁴⁷⁵ ICTA – Rapport de pays sur Maurice effectué pour le compte de la CRASA, avril 2009.

⁴⁷⁶ Formulaire de paiement mensuel du FSU accessible à l'adresse: **MANQUANTE.**

Financement implicite: *le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Subventions intelligentes: *lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

5.3.1.8 Mozambique

Eventail de mécanismes: *la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels*

La loi ne stipule que le financement par un Fonds.

Critères de financement: *la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel*

L'article 40 de la loi stipule que l'INCM doit sélectionner les projets sur appels d'offres et que la sélection ne doit pas être discriminatoire.

Source des fonds: *la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)*

L'article 13 du décret précise que les sources de financement du Fonds sont les contributions des opérateurs, les subventions de l'Etat, les intérêts générés par les dépôts, l'excédent des années antérieures et toutes autres sommes que le Fonds est susceptible de percevoir. Les opérateurs versent jusqu'à 1% de leur chiffre d'affaires brut. Les cybercafés sont exemptés.

Subventions croisées: *existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Financement implicite: *le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Subventions intelligentes: *lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

5.3.1.9 Namibie

Eventail de mécanismes: *la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels*

La loi sur les communications de 2009 établit uniquement un "Fonds pour le service universel" comme véhicule explicite de financement de l'UAS⁴⁷⁷.

Critères de financement: *la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel*

La loi sur les communications de 2009 ne définit pas de principes régissant la dépense des fonds.

Source des fonds: *la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)*

La loi sur les communications de 2009 autorise le régulateur à "imposer une taxe en faveur du service universel" à l'issue d'un processus réglementaire public⁴⁷⁸. Le régulateur a toute latitude pour baser la taxe sur un pourcentage des recettes ou des bénéfices ou bien fixer une taxe fixe ou unitaire, ainsi que pour décider de la périodicité et des moyens de paiement⁴⁷⁹.

Subventions croisées: *existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?*

Rien n'indique le recours à des subventions croisées interservices explicites et celles-ci ne sont pas prévues dans la loi sur les communications de 2009, hormis une clause plutôt obscure autorisant le "partage des coûts entre les clients des zones urbaines et des régions rurales"⁴⁸⁰.

Financement implicite: *le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?*

La loi sur les communications de 2009 autorise le régulateur à ordonner à un opérateur de "fournir une forme spécifiée de service universel dans une zone spécifiée" et prévoit l'éventualité de recevoir une compensation du FSU, laquelle pourrait être assujettie à une formule de calcul de coût à régler⁴⁸¹.

Subventions intelligentes: *lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour*

⁴⁷⁷ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, article 5.

⁴⁷⁸ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, article 56 (2).

⁴⁷⁹ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, article 23.

⁴⁸⁰ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, article 52 (2) (b).

⁴⁸¹ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, article 57.

encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?

La loi sur les communications de 2009 ne contient aucune disposition sur les subventions croisées en tant que telles mais exige, pour les subventions en général, que les fonds soient employés à "subventionner la fourniture de services ou d'infrastructures"⁴⁸².

5.3.1.10 Seychelles

Eventail de mécanismes: la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels

La loi établit la création d'un Fonds et ne stipule aucun autre mécanisme.

Critères de financement: la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel

La loi établit la création d'un Fonds et ne stipule aucun autre mécanisme.

Source des fonds: La loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)

L'article 28 de la Loi prévoit que chaque titulaire d'une licence de services de télécommunications versera une redevance au Fonds à un taux et au moment prescrits.

Subventions croisées: existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

⁴⁸² Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, article 56 (3) (b).

Financement implicite: *le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Subventions intelligentes: *lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

5.3.1.11 Afrique du Sud

Eventail de mécanismes: *la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels*

La loi sur les communications électroniques de 2006 établit le Fonds pour l'accès et le service universels comme unique mécanisme de financement de l'UAS (en remplacement du Fonds pour le service universel antérieur)⁴⁸³.

Critères de financement: *la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel*

Aucune disposition spécifique de la loi sur les communications électroniques de 2006 n'exige que les interventions financières visant à appuyer l'UAS soient ciblées et neutres en termes de concurrence.

Source des fonds: *la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)*

L'unique source de financement du FSU est une taxe sur le chiffre d'affaires des opérateurs. La loi sur les communications électroniques de 2006 impose au régulateur de déterminer "les contributions annuelles prescrites de l'activité sous licence du titulaire de la licence en faveur du Fonds pour l'accès et le service universel" ainsi que la "base et la méthode de calcul desdites contributions, qui ne doivent pas excéder 1% du chiffre d'affaires annuel du titulaire de la licence"⁴⁸⁴. Les titulaires de licences de radiodiffusion sont autorisés à déduire de la redevance versée au FSU leurs contributions à un Fonds distinct d'aide à la fourniture de contenu local.

⁴⁸³ République d'Afrique du Sud (2005), loi sur les communications électroniques, n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne à l'adresse www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 87.

⁴⁸⁴ République d'Afrique du Sud (2005), loi sur les communications électroniques, n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne à l'adresse www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 89.

Subventions croisées: *existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?*

Aucune disposition de la loi sur les communications électroniques de 2006 n'établit de subventions croisées dans le but de soutenir l'UAS et aucune subvention de ce type ne semble exister.

Financement implicite: *le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?*

La loi sur les communications électroniques de 2006 prévoit la définition d'un tarif spécial ("e-rate") selon laquelle "les services Internet fournis à toutes les écoles publiques... et à tous les établissements publics d'enseignement et de formation... doivent bénéficier d'un taux réduit représentant au minimum 50% de la facturation totale prélevée par le titulaire de la licence fournissant des services Internet aux dites institutions"⁴⁸⁵.

Subventions intelligentes: *lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?*

Aucune disposition relative aux subventions croisées ne figure dans la loi sur les communications électroniques de 2006.

5.3.1.12 Swaziland

Eventail de mécanismes: *la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels*

L'article 32 du projet de loi sur les communications électroniques de 2010 stipule que la Commission estimera le coût du financement du service universel, actualisera cette estimation une fois par an et remettra les résultats de ses travaux au ministre. Elle examinera également les demandes des titulaires de licences relatives au financement des coûts nets de la réalisation de l'obligation dont ils ont la charge. Dans ce cas, elle déterminera si la fourniture du service impose au demandeur une charge non équitable et modifiera ou maintiendra ses obligations en conséquence. L'article 32 prévoit également que la Commission pourra éventuellement conditionner l'octroi d'une licence au versement d'une contribution en faveur du Fonds pour le service universel par chaque prestataire de services de communications électroniques publics. Il stipule en outre que les recettes d'un éventuel futur Fonds pour le service universel serviront à développer et à étendre les réseaux et les services de communication électronique dans les régions non desservies, ainsi qu'à fournir un accès au plus grand nombre d'utilisateurs, notamment aux personnes handicapées.

L'article 33 du projet de loi sur les communications électroniques de 2010 prévoit en outre la création éventuelle d'un Fonds pour l'accès rural (FAR) soutenu par des donateurs afin de co-subventionner les

⁴⁸⁵ République d'Afrique du Sud (2005), loi sur les communications électroniques, n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne à l'adresse www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 73

investissements prioritaires visant à augmenter l'accès de la population rurale aux services d'infrastructures de base tels que l'électricité et les communications électroniques.

Critères de financement: la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel

L'article 29 du projet de loi sur les communications électroniques de 2010 stipule que la Commission déterminera l'approche de mise en œuvre du service universel la plus efficace et la mieux adaptée. L'article 32 prévoit que la Commission estimera le coût de la réalisation de ces objectifs, actualisera cette estimation une fois par an et fera part des résultats de ses travaux au ministre. Le projet de loi indique également que la Commission devra examiner toute demande d'un titulaire de licence désigné pour le financement des coûts nets d'exécution de l'obligation qui lui a été attribuée. Dans ce cas, elle déterminera si la fourniture du service impose une charge non équitable au demandeur et modifiera ou maintiendra ses obligations en conséquence.

Source des fonds: la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)

L'article 32 prévoit que la Commission pourra éventuellement conditionner l'octroi d'une licence au versement d'une contribution en faveur du Fonds pour le service universel par chaque prestataire de services de communication électroniques publics. L'article 33 du projet de loi stipule également la création éventuelle d'un Fonds pour l'accès rural (FAR) soutenu par des donateurs afin de co-subventionner les investissements prioritaires visant à augmenter l'accès de la population rurale aux services d'infrastructures de base tels que l'électricité et les communications électroniques.

Subventions croisées: existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

Financement implicite: le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

Subventions intelligentes: lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

5.3.1.13 République-Unie de Tanzanie

Eventail de mécanismes: *la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels*

La loi sur l'accès et le service de communication universels de 2006 confie au FSU le rôle de principal mécanisme financier d'appui à l'UAS, à la fois par le biais de subventions des OSU et par le soutien des projets d'accès et de service universels.

Critères de financement: *la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel*

L'essentiel du financement du FSU est accordé à des "fournisseurs de service universel" dans le but de soutenir et de subventionner l'exécution de leurs OSU. Les propositions de projets liés à ces obligations doivent répondre à divers critères tels que la conduite d'interventions "adaptées" et "adéquates"⁴⁸⁶ pour recevoir l'approbation du Fonds.

Source des fonds: *la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)*

La loi sur l'accès et le service de communication universels identifie les principales sources de financement suivantes pour les interventions relatives à l'UAS: "Fonds éventuellement alloués par le Parlement...; sommes d'argent allouées par le biais de subventions par le [régulateur]; taxe en faveur du service universel [imposée aux] titulaires de licences de communication; subventions, dons, legs ou autres contributions"⁴⁸⁷. La "méthode et le pourcentage de calcul de la taxe en faveur du service universel à régler par les titulaires de licences de communication"⁴⁸⁸ sont assujettis à une réglementation exécutoire émise par le ministre.

Subventions croisées: *existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?*

Pour appuyer les OSU, le FSU doit "établir des programmes de prix plafonds ou de moyenne géographique ou d'autres similaires pour certains services spécifiques"⁴⁸⁹, ce qui impliquerait un certain degré de subventions croisées.

Financement implicite: *le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?*

Un niveau plus ou moins important de financement implicite sous-tend l'exigence faite aux fournisseurs de service universel de "tenir compte de l'ajustement progressif des tarifs en les rapprochant des coûts

⁴⁸⁶ Tanzanie (2006), "The Universal Communications Service Access Act, 2006", République-Unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 17 (7).

⁴⁸⁷ Tanzanie (2006), "The Universal Communications Service Access Act, 2006", République-Unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 23 (1).

⁴⁸⁸ Tanzanie (2006), "The Universal Communications Service Access Act, 2006", République-Unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 23 (2).

⁴⁸⁹ Tanzanie (2006), "The Universal Communications Service Access Act, 2006", République-Unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 13 (8).

afin de maintenir l'accessibilité financière des services aux utilisateurs des régions rurales ou mal desservies ainsi qu'aux groupes vulnérables tels que les personnes âgées, les personnes handicapées ou celles ayant des besoins sociaux spécifiques⁴⁹⁰. La loi ne stipule aucune autre forme de financement implicite.

Subventions intelligentes: *lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?*

Aucune disposition explicite relative aux subventions intelligentes ne figure dans la loi sur l'accès universel aux services de communication de 2006.

5.3.1.14 Zambie

Eventail de mécanismes: *la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels*

La loi sur les TIC de 2009 prévoit uniquement la création d'un FSU en tant que mécanisme financier de soutien de l'UAS⁴⁹¹.

Critères de financement: *la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel*

La loi sur les TIC de 2009 n'établit aucun critère ou principe de financement, mais prévoit que le régulateur pourra recommander au ministre un ensemble de réglementations régissant la "nature et le statut" du Fonds pour l'accès et le service universel, notamment les "activités que le Fonds financera et les modalités de ce financement"⁴⁹². La rédaction ou la promulgation de ces réglementations n'est pas avérée.

Source des fonds: *la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)*

La loi sur les TIC de 2009 ne précise pas les sources de financement du FSU. Cette fois encore, le régulateur pourra recommander au ministre un ensemble de réglementations indiquant, entre autre, "les sources de financement et les modalités des versements en faveur du Fonds"⁴⁹³. La rédaction ou la promulgation de ces réglementations n'est pas avérée.

Subventions croisées: *existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?*

⁴⁹⁰ Tanzanie (2006), "The Universal Communications Service Access Act, 2006", République -Unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 13 (7).

⁴⁹¹ Zambie (2009), "The Information And Communication Technologies Act", n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, article 70.

⁴⁹² Zambie (2009), "The Information And Communication Technologies Act", n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, article 70 (4).

⁴⁹³ Zambie (2009), "The Information And Communication Technologies Act", n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, article 70 (4).

L'existence de subventions croisées via la fixation des prix n'est pas avérée. La loi sur les TIC de 2009 stipule en fait que "les subventions croisées [dans les tarifs] seront supprimées"⁴⁹⁴.

Financement implicite: *le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?*

L'existence de mécanismes de financement implicite de l'UAS n'est pas avérée et la loi sur les TIC de 2009 n'en stipule pas.

Subventions intelligentes: *lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?*

La loi sur les TIC de 2009 ne décrit pas les modalités des dépenses du FSU. Les réglementations que le régulateur recommandera éventuellement au ministre préciseront peut-être les "activités que le Fonds financera et les modalités de ce financement"⁴⁹⁵. La rédaction ou la promulgation de ces réglementations n'est pas avérée.

5.3.1.15 Zimbabwe

Eventail de mécanismes: *la loi prévoit un éventail de mécanismes de financement pour encourager la fourniture de l'accès et du service universels*

La loi sur les postes et les télécommunications de 2000 prévoit uniquement la création d'un FSU en tant que mécanisme d'appui financier à la réalisation des OSU⁴⁹⁶.

Critères de financement: *la législation garantit que le financement ou les subventions fournis doivent être ciblés, déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel*

La loi sur les postes et les télécommunications de 2000 ne précise aucun critère de financement.

Source des fonds: *la loi établit des accords de financement clairs et explicites pour l'accès et le service universels provenant de revenus sectoriels, budgets gouvernementaux, etc. et du paiement de subventions au Fonds à des intervalles raisonnables (par exemple annuellement ou trimestriellement)*

Les contributions au FSU comprennent non seulement une "contribution annuelle prescrite" à verser par les titulaires de licences, mais peut-être aussi des "sommes allouées en vertu d'un acte du Parlement", l'excédent d'"argent... les fonds de l'Autorité" et "autres fonds [tels que les amendes infligées aux titulaires de licences] auxquelles le Fonds pourra légalement prétendre"⁴⁹⁷.

Subventions croisées: *existe-t-il une fixation de tarifs supérieurs aux coûts réels pour offrir un mécanisme de "soutien" de l'accès et du service universels? Si oui, quels services disposent d'un tarif*

⁴⁹⁴ Zambie (2009), "The Information And Communication Technologies Act", n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, article 47 (2) (b).

⁴⁹⁵ Zambie (2009), "The Information And Communication Technologies Act", n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, article 70 (4).

⁴⁹⁶ Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", titre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, articles 73 – 79.

⁴⁹⁷ Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", titre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, articles 75 et 76.

supérieur aux coûts réels? Quels services ou infrastructures bénéficient de l'appui de ces revenus supérieurs aux coûts?

L'existence de subventions croisées pour appuyer la réalisation de l'UAS, par le biais de fixation des prix ou d'un autre mécanisme, n'est pas avérée.

Financement implicite: *le financement de l'accès et du service universels suppose-t-il une part implicite (cachée) au travers de commissions et d'autres sources indirectes? Existe-t-il d'autres sources de financement implicite comme des indemnités entre opérateurs ou des taxes pour déficit d'accès? Les personnes handicapées et les institutions éducatives et de santé bénéficient-elles de tarifs préférentiels?*

Il n'existe aucune disposition relative à des dispositifs de financement implicite pour appuyer la réalisation de l'UAS.

Subventions intelligentes: *lorsque le gouvernement décide de financer des opérateurs par le biais de programmes pour l'accès et le service universels, les subventions sont-elles "intelligentes", pour encourager les opérateurs à entrer sur le marché plutôt que créer une dépendance sans fin vis-à-vis du Fonds pour le service universel?*

La loi sur les postes et les télécommunications de 2000 ne contient aucune disposition relative à la fourniture de subventions croisées.

5.4 Etudes de cas internationales

5.4.1 CEDEAO

Afin d'aider les organismes nationaux de réglementation à déterminer si la fourniture du service universel constitue un fardeau injustifié pour les entreprises désignées, l'Acte additionnel de la CEDEAO relatif au service universel établit que les Etats membres prévoient l'adoption d'une méthode de calcul des coûts du service universel basée sur le coût net. Ce dernier correspond à la différence entre les coûts d'investissement et les coûts d'exploitation liés à la fourniture du service universel et les revenus directs et indirects qu'elle génère.

Le coût net des offres de prix spéciales, quelles qu'elles soient, proposées par un opérateur à certaines catégories d'abonnés pour assurer leur accès au service universel sera déduit de sa contribution au Fonds pour le service universel. Le calcul du coût net des obligations de service universel sera contrôlé par une entité indépendante de l'organisme responsable de la gestion du Fonds. Le résultat du calcul du coût net et les conditions de l'audit seront rendus publics⁴⁹⁸.

L'Acte garantit que le financement et les subventions doivent être ciblés, ainsi que déterminés et octroyés de manière transparente, non discriminatoire, peu coûteuse et neutre sur le plan concurrentiel.

Il stipule en outre plusieurs modalités possibles de versement des subventions, notamment:

- un Fonds pour le service universel, développé dans le cadre d'une approche axée sur le marché plus large de la réalisation de l'accès universel;
- Les Fonds pour le service universel peuvent être financés par un large éventail d'acteurs du marché, gérés par des organismes neutres tels que les régulateurs et servir à lancer des projets d'accès public répondant aux besoins de la collectivité concernée.

Les pouvoirs publics peuvent également envisager d'autres mécanismes de financement (enchères à subvention minimale, par exemple) pour réduire le montant du financement des projets d'accès public

⁴⁹⁸ Acte additionnel de la CEDEAO A/SA.6/01/07 sur l'accès universel/le service universel, article 19.

consenti par le Fonds pour le service universel. La conception des projets d'accès public peut viser l'autonomie financière à long terme, surtout si l'on envisage de recourir à des technologies innovantes à bas coût⁴⁹⁹.

5.4.2 UE

L'article 13(1) de la directive relative au service universel de 2002 établit les conditions dans lesquelles un mécanisme de financement des OSU entre en jeu et précise deux types de mécanismes de financement à disposition des Etats membres:

"Lorsque, sur la base du calcul du coût net visé à l'article 12, les autorités réglementaires nationales constatent qu'une entreprise est soumise à une charge injustifiée, les Etats membres décident, à la demande d'une entreprise désignée:

- (a) d'instaurer un mécanisme pour indemniser ladite entreprise pour les coûts nets tels qu'ils ont été calculés, dans des conditions de transparence et à partir de fonds publics, et/ou
- (b) de répartir le coût net des obligations de service universel entre les fournisseurs de réseaux et de services de communications électroniques."

La mise en place d'un mécanisme de financement tel que décrit à l'article 13(1) de la directive requiert de réunir les trois conditions suivantes:

- l'existence d'une charge injustifiée supportée par l'ONR, basée sur le calcul du coût net effectué conformément à l'article 12 de la directive;
- la demande de désignation d'un fournisseur de service universel;
- une décision de l'ONR de mettre en place un mécanisme de financement.

Dans le cas de l'option présentée à l'article 13(1) (b) de la directive, il convient de mettre en place un mécanisme de répartition (pouvant comprendre un Fonds pour le service universel). Les principes suivants s'appliquent alors:

- **Gestion indépendante** – Le mécanisme de répartition doit être géré par l'ONR ou un organisme indépendant des bénéficiaires sous la supervision de l'ONR. Le gestionnaire indépendant du Fonds est responsable de la collecte des contributions et du contrôle du transfert des sommes dues ou des paiements administratifs aux entreprises ayant droit. Il faut s'efforcer de limiter la charge administrative et les coûts de gestion de ce type de mécanisme. Par conséquent, l'ONR/organisme indépendant peut jouer le rôle de "vérificateur" et de "chambre de compensation" pour les paiements ou simplement superviser les paiements directs entre les organisations concernées.
- **Transparence** – L'ONR doit s'assurer que les principes de la répartition des coûts et les détails du mécanisme utilisé sont rendus publics. Sous réserve des règles communautaires et nationales en matière de confidentialité commerciale, l'ONR doit veiller à ce qu'un rapport annuel indiquant le coût calculé de l'OSU, précisant le montant des contributions versées par toutes les entreprises concernées et décrivant les éventuels avantages commerciaux pour le ou les fournisseurs de service universel soit publié quand un Fonds existe et fonctionne.
- **Distorsion minimale du marché** – L'imposition et la collecte des contributions ne doivent pas entraver la concurrence ou l'entrée sur le marché au-delà de ce qui est nécessaire pour assurer le remboursement du coût net au(x) fournisseur(s) de service universel. Ce principe peut également être considéré comme l'expression du principe de proportionnalité. Dans cette logique, les Etats membres pourront décider de ne pas demander de redevances aux entreprises dont le chiffre d'affaires national est inférieur à un plancher fixé.

⁴⁹⁹ *Id.*, article 20.

- **Proportionnalité** – L'imposition et le prélèvement des redevances doivent être proportionnels aux objectifs du mécanisme de financement, mais aussi à la situation des entreprises assujetties. Conformément à l'article 13(3), le mécanisme de répartition fondé sur un Fonds doit utiliser des moyens transparents et neutres pour prélever les redevances, ce qui évite le risque de double imposition des extrants et des intrants des entreprises.
- **Non-discrimination** – Sous réserve de la possibilité d'exempter les petites entreprises de participer au mécanisme de répartition, l'imposition et le prélèvement des redevances ne doivent pas entraîner de discrimination entre les entreprises. Les principes de non-discrimination et de proportionnalité se manifestent dans la pratique consistant à imposer des redevances proportionnelles au chiffre d'affaire des entreprises.
- **Dissociation des redevances** – Toute charge en rapport avec la répartition du coût des obligations de service universel sera dissociée et définie séparément pour chaque entreprise.
- **Territorialité** – Aucune redevance ne sera imposée ou prélevée aux entreprises qui ne fournissent pas de services sur le territoire de l'Etat membre ayant instauré le mécanisme de répartition.

Cependant, seul le coût net (tel que défini à l'article 12) des obligations fixées dans les articles 3 à 10 de la directive relative au service universel pourra être financé par le biais d'un mécanisme de répartition. L'option offerte par l'article 13(1) de la directive (indemnisation par des fonds publics) pourra cependant également servir à financer d'autres obligations (par exemple, la fourniture aux établissements scolaires, aux hôpitaux ou aux bibliothèques de services de communication ne relevant du service universel).

La communication de 1996 de la CE a établi les premières lignes directrices relatives à la conception et au fonctionnement des mécanismes de financement des OSU, ainsi qu'à l'identification des entités versant une contribution et au montant des redevances.

5.4.3 Pérou

Depuis la privatisation du marché des télécommunications, le Pérou a eu recours à diverses techniques financières et réglementaires pour promouvoir l'accès et le service universels, à savoir: le Fonds d'investissement dans les télécommunications pour l'accès et le service universels (FITEL), l'imposition d'obligations d'accès et de service universels, des mesures réglementaires et des incitations à l'intention des acteurs du marché (baptisées fourniture de service "de plein gré"). Ces mécanismes coexistent aujourd'hui et ont tous joué un rôle important dans l'extension des services de télécommunications au Pérou.

La politique en matière de service universel⁵⁰⁰ promeut l'existence de services de télécommunications publics "essentiels", dont la définition inclut les services vocaux et de données qui seront à la disposition de la plupart des Péruviens. La téléphonie fixe, les services mobiles, les services longue distance, les services d'exploitants locaux et l'accès Internet en constituent des exemples⁵⁰¹.

Cette politique stipule que le gouvernement péruvien, par l'intermédiaire du ministère des Transports et des communications ("ministère") et le régulateur *Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones* (OSIPTEL), ont pour mandat:

- de promouvoir le déploiement de réseaux/services de télécommunications large bande, en priorité dans les régions non desservies;
- d'encourager la formation aux technologies de l'information et de la communication;

⁵⁰⁰ Projet de loi 28900 (3 novembre 2006) ; décret suprême 003-2007-MTC (2 février 2007)

⁵⁰¹ *Id.*

- de favoriser les investissements et les partenariats public-privé pour le développement des services de télécommunications, notamment dans les régions rurales et les zones présentant un intérêt social préférentiel ;
- de renforcer la coordination avec les autorités locales et régionales afin de multiplier les opportunités de développement des collectivités et d'inclusion dans la société de l'information⁵⁰².

La politique en matière de service universel définit également les régions rurales aptes à bénéficier d'un appui, qui incluent les villes répondant au moins à un des critères suivants:

- villes non définies comme zones urbaines par l'Institut de la statistique et de l'informatique (INEI);
- villes qui ne sont ni une capitale de district, ni une ville de moins de 3 000 habitants (la définition a été actualisée et cette catégorie a été incluse après que les autorités ont constaté que bon nombre de ces petites agglomérations, ainsi que certaines villes des districts/provinces, considérées urbaines par l'INEI, ne bénéficiaient d'aucun service de télécommunications);⁵⁰³
- villes dont la télédensité est inférieure à deux lignes d'abonnés pour 100 habitants;
- capitales de districts/provinces privées d'au moins un service de télécommunications essentiel⁵⁰⁴.

La politique mentionne également des "zones présentant un intérêt social préférentiel" définies par une résolution ministérielle, par exemple des lieux où se posent des problèmes de sécurité nationale (agglomérations frontalières, etc.) ou d'intégration sociale (femmes, utilisateurs handicapés, etc.). Il peut également s'agir de zones *urbaines* qualifiées de "pauvres, très pauvres ou extrêmement pauvres" par le Fonds national de coopération pour le développement (FONCODES) qui remplissent aussi l'un des critères suivants:

- absence d'infrastructures de services de télécommunications publics;
- absence de publiphones ou moins d'une cabine pour 500 habitants ou
- zone choisie par le ministère pour des raisons de sécurité nationale ou d'autres motifs d'intérêt général⁵⁰⁵.

Le fournisseur de service universel n'a pas été le seul concerné. Les autorités péruviennes ont également imposé des obligations d'accès et de service universels pendant tout le processus de privatisation et institué une politique économique qui contraint de les respecter en cas de fusion. Par exemple:

- en 1994, lors de la privatisation des deux sociétés de télécommunications étatiques, à savoir la Compagnie téléphonique péruvienne (CPT, qui opérait à Lima) et l'Entreprise nationale de télécommunications (ENTEL, qui intervenait dans le reste du pays), *Telefonica* a remporté l'appel d'offres pour l'achat de ces entités et fusionné avec elles⁵⁰⁶. L'une des conditions de l'appel d'offres était que Telefonica installe des publiphones dans 1 525 villages d'ici 1999, ce qui fut chose faite en 1998 après l'ouverture du marché des télécommunications à la concurrence⁵⁰⁷.

⁵⁰² À noter que le fournisseur de service universel ne précise pas qui sera principalement chargé d'assurer la coordination avec les autorités locales et régionales.

⁵⁰³ Notification du BOD n° 048-2000-CD/OSIPTEL (28 septembre 2000) (annulée et remplacée par le décret suprême n° 010-2007-MTC du 2 avril 2007) .

⁵⁰⁴ Approuvé par le décret suprême n° 010-2007-MTC (2 avril 2007).

⁵⁰⁵ RM n° 535-2006-MTC/03.

⁵⁰⁶ Contrat approuvé par le décret suprême n° 11-94-TCC (13 mai 1994).

⁵⁰⁷ *Telefonica* a détenu le monopole de la téléphonie fixe locale, nationale et internationale de 1994 à 1998 (période de concomitance limitée - PCL). Il est important de noter que ce monopole a pris fin un an avant l'échéance prévue suite

- En 2004, le groupe *Telefonica* a fait l'acquisition de *Bell South Latin America*. Les autorités péruviennes ont conditionné l'approbation de la fusion à l'obligation d'installer des services mobiles dans 2 000 zones mal ou non desservies d'ici 2008 et à rendre au gouvernement péruvien le spectre précédemment octroyé sous licence à Bell South dans la bande de fréquence 800 MHz⁵⁰⁸.
- En 2006, *Telefonica Móviles* et *América Móviles* ont accepté l'obligation d'étendre les services mobiles à 236 districts privés de téléphonie résidentielle⁵⁰⁹ pendant cinq ans en échange d'une baisse de leurs droits de spectre⁵¹⁰.

Les prestataires de services de télécommunications ont également identifié des opportunités commerciales et investi dans la fourniture de l'accès et du service universels. On peut ainsi citer l'installation de plus de 2 000 publiphones supplémentaires par *Telefonica* dans les régions rurales⁵¹¹ et d'autres installées par *Rural Telecom S.A.C.*, en sus des obligations fixées par le FITEL⁵¹².

Le ministère et OSIPTEL ont profité de la réforme réglementaire pour promouvoir l'efficacité accrue de l'accès aux communications et publié de nombreuses politiques et réglementations visant à encourager l'extension des services de télécommunications à des régions non et mal desservies, notamment:

- système de tarification des services ruraux⁵¹³, qui régleme les tarifs des publiphones dans les régions rurales;
- réglementations du FITEL⁵¹⁴ régissant les aspects procéduraux du financement par ses soins des projets de télécommunications et définissant les responsabilités du Conseil d'administration et du Secrétariat technique du Fonds;
- politique de promotion de l'élargissement de l'accès aux services de télécommunications dans les régions rurales et les zones de services sociaux préférentiels⁵¹⁵, définissant les politiques d'accès rural en matière de partage des infrastructures, de signalisation, de spectre, de numérotage, de droits, d'interconnexion, de tarifs, de sociétés spécialisées dans les micro-télécommunications et de politiques relatives au genre;
- règles relatives à l'utilisation du spectre par les services mobiles⁵¹⁶, comprenant une option "pay or play" (payer ou participer) pour les prestataires de services mobiles destinée à l'extension de ces services à 250 districts non desservis sur cinq ans,⁵¹⁷
- exemption de droits de douane⁵¹⁸ sur l'importation de téléphones, dont les téléphones cellulaires mobiles, d'autres types de terminaux pour réseaux hertziens, d'autre terminaux de transmission/réception de la voix, des images ou d'autres types de données au sein d'un réseau et de terminaux câblés ou hertziens pour les réseaux LAN ou WAN;

à un accord entre *Telefonica* et les autorités péruviennes. Pendant la PCL, les services des opérateurs mobiles et locaux fonctionnaient sous le régime de la concurrence. Le marché péruvien est aujourd'hui ouvert à la concurrence pour tous les services de télécommunications.

⁵⁰⁸ Addenda au contrat de licence de services mobiles de *Telefonica*.

⁵⁰⁹ Ces obligations ne comprennent pas celles liées à la fusion de *Telefonica Móviles* et de *BellSouth*.

⁵¹⁰ Décret suprême n° 043-2006-MTC (28 décembre 2006) ; RM n° 049-2007-MTC/03 (27 janvier 2007)

⁵¹¹ Ce nombre n'inclut pas l'OSU d'origine (1 525 publiphones).

⁵¹² Compilation par le FITEL de données fournies par des opérateurs de télécommunications.

⁵¹³ Notification du BOD n° 022-99-CD/OSIPTEL (22 septembre 1999).

⁵¹⁴ Notification du BOD n° 048-2000-CD/OSIPTEL (28 septembre 2000) (annulée et remplacée par le décret suprême n° 010-2007-MTC du 2 avril 2007).

⁵¹⁵ Décret suprême n° 049-2003-MTC (17 août 2003).

⁵¹⁶ Décret suprême n° 043-2006-MTC (28 décembre 2006) ; RM 049-2007-MTC/03 (1^{er} janvier 2007).

⁵¹⁷ En pratique, seuls deux des trois fournisseurs de services mobiles ont accepté cette option.

⁵¹⁸ Décret suprême n° 017-2007-EF (15 février 2007).

- projet de loi de 2007 sur l'extension des infrastructures de télécommunications⁵¹⁹ et ses règlements⁵²⁰, qui contraignent les titulaires de licences d'infrastructures routières et électriques à faciliter l'utilisation de leurs infrastructures par les prestataires de services de télécommunications;
- projet de loi de 2008 sur l'accès aux infrastructures de télécommunications appartenant aux principaux prestataires de services de télécommunications⁵²¹, qui oblige ces derniers à partager leurs infrastructures avec d'autres sociétés de télécommunications, promeut la colocalisation et encourage la concurrence.

Le 2 juin 2008, le ministère a également publié les résultats d'une consultation publique donnant lieu à une compilation des réglementations existantes relatives à l'accès et au service universels au sein d'un unique document et proposant plusieurs modifications afin de poursuivre la promotion du développement rural⁵²². Les principales modifications étaient les suivantes:

- Opérateur rural: emprunte la définition de l'opérateur rural figurant dans l'accord de libre-échange conclu entre le Pérou et les Etats-Unis, à savoir un prestataire de services de télécommunications dont au moins 80% des lignes fixes se trouvent dans des régions rurales.
- Région rurale: supprime la limite existante fixée à 10% maximum des lignes fixes situés dans des régions rurales.
- Zones présentant un intérêt social préférentiel: redéfinit ce concept en incluant toutes les agglomérations jugées "pauvres, très pauvres ou extrêmement pauvres" par le FONCODES et remplissant l'un des critères suivants: se trouvent à la frontière péruvienne, n'ont pas de publiphones, disposent de moins d'une cabine pour 500 habitants, sont privées d'au moins un service de télécommunications public essentiel ou présentent un intérêt pour le ministère.
- Licences de télécommunications: pour les entreprises qui couvrent presque exclusivement les régions rurales, réduit le délai d'obtention des licences de 50 à 30 jours ouvrés.
- Bandes de fréquence: supprime la limite de puissance isotrope rayonnée équivalente (PIRE) des bandes de fréquences exemptées de licence 902-928 MHz, 2 400-2 483,5 MHz, 5 725-5 850 MHz, 5 250-5 350 MHz et 5 470-5 725 MHz tout en la maintenant pour les émetteurs (24 dBm pour les deux dernières bandes et 30 pour les autres).
- Interconnexion: les opérateurs ruraux pourront s'interconnecter à tous les commutateurs locaux techniquement disponibles avec n'importe quel type de ligne d'abonné (fraction E1, interface à débit primaire (PRI), lignes fixes normales, etc.). Les droits d'interconnexion appliqués aux opérateurs ruraux seraient asymétriques. Comme demandé par ces derniers, les prestataires de services de télécommunications devraient fournir des informations sur l'utilisation de la capacité de leurs commutateurs.
- Restrictions à la revente: supprime l'obligation pour les opérateurs ruraux de revendre le trafic par l'intermédiaire de revendeurs.
- Droit d'exploitation du service commercial: réduit temporairement ce droit de 0,5% du bénéfice brut annuel à 0,1% de l'unité fiscale standard (UIT, en espagnol)⁵²³ en échange de l'extension des lignes de téléphonie fixe ou des services mobiles à 225 districts privés de services vocaux⁵²⁴.

⁵¹⁹ Projet de loi 29022 (20 mai 2007).

⁵²⁰ Décret suprême n° 039-2007-MTC (13 novembre 2007).

⁵²¹ Décret législatif n° 1019 (10 juin 2008).

⁵²² "Norma que Aprueba el Marco Normativo General para la Promoción del Desarrollo de las Telecomunicaciones en Areas Rurales y Lugares de Preferente Interés Social" (consultation publique) (juin 2008).

⁵²³ 1 UIT = 3 500 PEN = 1 197 USD (23 juin 2008).

⁵²⁴ Le document issu de la consultation comporte probablement une erreur. Le nombre correct est soit 0,1 % de l'UIT par station de base, soit 0,1 % du revenu brut annuel. Le ministère n'a pas encore éclairci ce point.

- Droit de gestion du spectre: dans les régions rurales et les zones présentant un intérêt social préférentiel, le droit est temporairement réduit à 1% de celui estimé à l'origine pour les sites utilisant des radiofréquences.
- Appels d'urgence: supprime l'obligation pour les opérateurs ruraux de fournir des appels d'urgence. À noter qu'un numéro d'appel d'urgence est fourni par les prestataires de services de télécommunications dans les régions rurales, mais que les infrastructures d'urgence (ex. police, pompiers, ambulanciers) ne sont pas toujours en place.
- Etudes sur les rayonnements ionisants: les sociétés ne seront pas obligées d'effectuer des études sur les radiofréquences dans les sites ruraux. Cependant, le ministère vérifiera que les émissions de radiofréquences y respectent les seuils établis.

5.4.4 Maroc

Les principaux éléments du cadre de financement du service universel au Maroc sont les suivants:

- un "Fonds du service universel des télécommunications" (FSUT), créé en 2005 pour financer les projets relatifs au service universel sélectionnés par le CGSUT;
- introduction en 2004 d'une nouvelle approche "pay or play" (payer ou participer) pour les redevances à verser par les opérateurs en rapport avec leur mission de service universel;
- un comité interministériel baptisé "Comité de Gestion du Service Universel de Télécommunications" (CGSUT), qui conçoit et sélectionne les projets nationaux relatifs au service universel.

L'option "pay or play" signifie que les opérateurs de réseaux de télécommunications peuvent soit payer une redevance annuelle de 2% de leur revenu net d'impôts ainsi que des droits d'interconnexion, soit mener à bien des projets relatifs au service universel approuvés par le CGSUT.

IAM et Méditel ont tout de suite choisi l'option "play" pour remplir leurs obligations de service universel. Selon, l'ANRT, cette approche a porté ses fruits.

En termes de projets choisis, on peut citer l'"Initiative nationale de développement humain" (INDH), la téléphonie rurale publique, la création de centres TIC dans les communautés et l'extension des réseaux large bande.

Depuis 2005, les opérateurs existants ont proposé de nombreux projets relatifs au service universel, qui ont été approuvés. Ces projets comprenaient la fourniture de services de télécommunications (voix et accès à Internet) à 1 556 villages et ont reçu au total une subvention du FUST de 600 millions de dirhams. Le programme "GENIE" mentionné plus haut, a également bénéficié d'une subvention d'un milliard de dirhams.

En dépit de la large couverture du réseau GSM, de nombreux villages étaient toujours jugés insuffisamment couverts. Cette situation a incité les pouvoirs publics à lancer le programme "PACT", décrit plus haut, pour leur fournir des services de télécommunications. Ce programme devait se poursuivre pendant la période 2008-2011.

La loi générale sur les télécommunications impose également aux opérateurs de réseaux publics de payer une redevance annuelle au titre de la formation, de la normalisation et de la recherche. La redevance relative à la formation et à la normalisation est de 0,75% du revenu annuel de l'opérateur net des droits d'interconnexion pour les services sous licence, tandis que la redevance en faveur de la recherche s'établit à 0,25% du même revenu.

Le FUST est financé par les redevances des opérateurs de télécommunications à hauteur de 2% maximum de leur revenu net d'impôts et par des droits d'interconnexion, sauf s'ils optent pour l'option "pay or play". Il peut également recevoir des dons⁵²⁵.

Enfin, les tarifs des services de télécommunications au Maroc doivent être les mêmes pour tous les utilisateurs, les opérateurs n'ayant pas le droit d'instaurer une discrimination basée sur la localisation géographique (des frais supplémentaires peuvent être exigés en cas de difficultés de connexion exceptionnelles.)⁵²⁶

5.4.5 Ouganda

La loi sur les communications de l'Ouganda de 1997 stipule parmi ses principaux objectifs le développement d'un secteur et d'infrastructures modernes de télécommunications, notamment grâce au renforcement de la couverture nationale des services et des produits de communication, en mettant l'accent sur la fourniture de services de communication. Dans ce contexte, elle s'efforce également d'encourager la participation d'investisseurs privés au développement du secteur ainsi que d'introduire, de favoriser et de rendre possible la concurrence grâce à la réglementation et à l'octroi de licences à des opérateurs concurrentiels dans le but d'accélérer l'extension du réseau. Elle vise en outre à créer un cadre permettant de réduire toutes les subventions directes et indirectes versées par le gouvernement au secteur des communications et pour les services de communications, notamment grâce à la création et à la gestion d'un Fonds pour le développement des communications rurales⁵²⁷.

Les Réglementations sur les communications (service universel) de 2005 mettent en place une politique exhaustive en matière de service universel pour le pays et confèrent à la Commission des communications de l'Ouganda (UCC) le mandat d'aider les opérateurs à remplir leurs obligations de service universel⁵²⁸ et de mettre en œuvre ces obligations par l'intermédiaire du Fonds pour le développement des communications rurales (RCDF) créé par l'Instrument sur les communications (création et gestion du Fonds pour le développement des communications rurales) de 2002⁵²⁹. De plus, la politique en matière de développement des communications rurales en Ouganda de 2001 de l'UCC stipulait également que le RCDF serait le principal outil de développement des communications rurales, dans l'objectif de mettre à disposition de toute la population ougandaise des services de communications de base d'une qualité acceptable, à des prix abordables et situés à une distance raisonnable⁵³⁰. Le but du RCDF est d'inciter les fournisseurs commerciaux à pénétrer sur le marché et à pérenniser les communications rurales, au lieu de créer une dépendance des subventions⁵³¹.

La politique de 2001 définissait les principes généraux régissant le Fonds et stipulait que le RCDF servirait à aider les régions où la fourniture de services commerciaux n'est pas faisable ainsi qu'à fournir l'accès (universel) de base.

Dans ce contexte, elle établissait également que:

- l'accès au RCDF passerait principalement par une forme ou une autre de concurrence entre les opérateurs;

⁵²⁵ Fiche Synthétique sur le Service Universel (non datée).

⁵²⁶ Décret n° 2-97-1026 (25 février 1998) sur les Conditions générales d'exploitation des réseaux de télécommunications publics, amendé par le décret n° 2-05- 771 (13 juillet 2005), accessible à l'adresse: www.anrt.net.ma/fr/admin/download/upload/file_fr232.pdf URL n'existe plus

⁵²⁷ Loi sur les communications de l'Ouganda de 1997, article 2.

⁵²⁸ *Id.* article 10.

⁵²⁹ "Communications (Universal Service) Regulations" de 2005, article 4 ; "Rural Communications Development Policy for Uganda", the Uganda Communications Commission, juillet 2001.

⁵³⁰ "Rural Communications Development Policy for Uganda", the Uganda Communications Commission, juillet 2001, articles 1.4.4. et 3.3.

⁵³¹ *Id.*, article 3.3.

- les opérateurs de services verseraient une redevance au Fonds;
- compte tenu des moyens limités du RCDF par rapport aux besoins, celui-ci devrait servir davantage à encourager l'investissement plutôt qu'à fournir toutes les solutions⁵³².

Elle stipule en outre que le RCDF servira à mettre en place un accès aux communications de base grâce à des subventions. Outre le financement des projets accordé par la politique de 2001, le RCDF pourrait financer l'exécution des obligations de service universel par les opérateurs désignés⁵³³. Les Réglementations de 2005 définissent les principes généraux de la désignation des régions bénéficiaires du service universel et des fournisseurs de service universel, ainsi que les principes du calcul du coût des obligations de service universel⁵³⁴. Elles précisent que l'opérateur désigné par l'UCC comme fournisseur de service universel sera contraint de fournir des services universels soit sur tout le territoire national, soit dans une région spécifiée⁵³⁵. L'UCC calcule les subventions à accorder à chaque région bénéficiaire du service universel en fonction de l'obligation de service⁵³⁶. Les Réglementations de 2005 invitent à déterminer de manière distincte le montant de la subvention ou sa méthode de calcul, ainsi que les critères ouvrant droit à des subventions pour les fournisseurs de service universel⁵³⁷.

En outre, les Réglementations relatives au service universel de 2005 stipulent que les opérateurs devant remplir une obligation de service universel veilleront à ajuster progressivement les tarifs afin de les rapprocher des coûts et de maintenir ainsi l'accessibilité financière des services aux utilisateurs des régions rurales ou à coût élevé, ainsi qu'aux groupes vulnérables tels que les personnes âgées, les personnes handicapées ou celles présentant des besoins sociaux spécifiques.

Afin de promouvoir l'obligation de service universel, la Commission établira des dispositifs de plafonnement des prix, de moyenne géographique ou d'autres similaires pour tout ou partie des services spécifiés.

6 Fonds pour le service universel

6.1 Contexte

Les lignes directrices relatives à la politique en matière d'accès et de service universels de la SADC de 2002 indiquent ce qui suit à propos des FSU:

6.1 Il existe plusieurs approches du financement de l'accès et du service universel, notamment les Fonds pour le service universel (FSU), qui constituent un outil annexe de financement du développement du secteur de l'information et des communications dans les régions mal desservies ;

6.2 Les opérateurs de télécommunications verseront un pourcentage de leur revenu à un Fonds pour le service universel;

6.3 L'activité financière du Fonds pour le service universel sera publiée sur le site Web et/ou sur demande écrite de tout citoyen;

6.4 Le Fonds pour le service universel fait l'objet de deux audits par an, dont les résultats doivent être immédiatement rendus publics;

6.5 L'organisme de réglementation est responsable de la bonne gestion du Fonds pour le service universel;

6.6 Le Fonds pour le service universel doit faire appel à un financement alternatif et collatéral ou à une quantité modeste de capital-risque afin d'optimiser les ressources financières disponibles;

⁵³² *Id.*, article 1.4.4.

⁵³³ "Communications (Universal Service) Regulations" de 2005, article 10.

⁵³⁴ *Id.*, annexe 1.

⁵³⁵ *Id.*, article 7.

⁵³⁶ *Id.*, article 14.

⁵³⁷ *Id.*, article 14.

6.7 La promotion de points d'accès public tels que les télécentres, les PPME et les sociétés coopératives qui souhaitent mettre en œuvre des projets dans les régions rurales et isolées bénéficient en priorité du Fonds pour le service universel;

6.8 Le recours à des appels d'offres concurrentiels comme méthode d'octroi de fonds par le Fonds pour le service universel à tout opérateur est prioritaire.

6.1.1 Création du Fonds

La création de Fonds pour le service universel constitue l'un des mécanismes permettant de réaliser l'objectif d'accès et de service universels. Sur un nombre croissant de marchés concurrentiels, ces Fonds viennent compléter les politiques axées sur le marché et combler le différentiel d'accès et les défaillances du marché dans les régions isolées et mal desservies.

Bien que de nombreux gouvernements aient considéré leur mise en place comme le moyen le plus efficace de financer l'accès et le service universels, la création convenable d'un Fonds n'est pas chose aisée. Le plus important est de s'assurer que les exigences de l'OMC en matière de transparence et d'équité sont respectées et que les revenus collectés servent uniquement au développement du secteur des télécommunications.

Le groupe de travail du SMSI sur les mécanismes de financement des TIC pour le développement (ICT4D), qui a enquêté sur la portée et l'adéquation des mécanismes de financement existants pour le compte de l'ICT4D, a conclu que les Fonds pour le service universel nationaux pouvaient jouer un rôle important dans la réduction du coût de la prestation des services dans certaines zones cibles identifiées, mais que leur réussite exigeait une capacité institutionnelle et de mise en œuvre importante. Plusieurs exemples malheureux suscitent cependant des inquiétudes légitimes et compréhensibles à leur égard. La complexité de leur création et de leur gestion pose également problème. La négociation de contributions aux Fonds applicables à tous les opérateurs, justes, équitables et acceptées comme telles s'avère délicate.

Le Brésil fait partie des pays qui ont rencontré des difficultés avec leur Fonds. Créé en août 2000, le FUST n'a pas réussi à atteindre ses objectifs. Initialement, il s'agissait de créer une ressource financière qui compléterait le déploiement des obligations universelles des opérateurs de lignes fixes, mais dans la pratique, le coût de l'extension des services est supporté directement par les opérateurs. La partialité technologique est le plus gros écueil auquel il se heurte. Il favorise en effet les opérateurs de services fixes plutôt que les prestataires de télécommunications, car les moyens financiers sont réservés à des projets de services fixes. Pourtant, tous les prestataires de services de télécommunications doivent verser leur obole, ce qui constitue une marque de favoritisme à l'égard d'un type de services. Lors de sa récente consultation publique sur la réforme du cadre des télécommunications brésilien, conscient qu'il ne s'agit pas de la meilleure approche pour un mécanisme de financement, le ministère des Communications a proposé que la distribution des fonds du FUST soit, au minimum, technologiquement neutre. Il mène également une réflexion sur diverses autres modalités de répartition des fonds et de choix des projets adéquats. Les opérateurs ayant poursuivi la construction de leurs réseaux conformément à leurs obligations de déploiement, les pouvoirs publics ont amassé des sommes importantes dans le FUST, mais celui-ci n'a mis en œuvre qu'un seul projet et ne possède pas de stratégie claire sur les modalités d'utilisation du reste des fonds, qui s'élèvent à 7 milliards de reais (4,31 milliards de dollars).

6.1.2 Gestion du Fonds

L'une des principales questions dont dépendent la transparence et l'efficacité de la gestion du Fonds pour le service universel concerne l'entité ou les autorités responsables de son fonctionnement, ainsi que la définition de sa structure et de son mandat.

Ce problème a trouvé deux solutions. Certains pays ont choisi de confier la responsabilité de l'administration du Fonds à l'ONR, alors que d'autres ont créé des agences tierces indépendantes qui se consacrent exclusivement à cette fonction.

Les partisans de l'hébergement de l'organisme en charge de l'accès et du service universels chez le régulateur arguent que l'expertise technique et les informations sur le marché que celui-ci possède le rendent mieux à même d'héberger l'UAS. Par ailleurs, la plupart des régulateurs visent l'indépendance et l'efficacité, ce qui profite à son tour à l'UAS s'ils l'hébergent. Plus précisément, l'ONR collecte en général des informations sur le marché et s'occupe du spectre, des tarifs, de l'interconnexion et de l'octroi de licences, et de plus en plus aussi des questions de qualité de service et de relations avec la clientèle. Il couvre ainsi toutes les facettes de la politique réglementaire importantes pour le service universel, notamment le différentiel d'efficacité du marché. L'hébergement de l'UAS par cette entité est donc parfaitement justifié. Cependant, la majorité des pays appliquant ce type de politique convient que si l'ONR contrôle l'administration du FSU, celle-ci doit être distincte de l'opérateur historique mais placée sous la direction du régulateur.

Nonobstant ce qui précède, certains ont soutenu que lorsque l'accès et le service universels constituent une priorité urgente de l'agenda national (par exemple, par l'intermédiaire de plans en faveur du large bande ou d'administration en ligne, ICT4D, ICT4E ou autres de même nature), un organisme politiquement ou administrativement séparé pourrait être créé pour l'accès et le service universels.

Les autres éléments clés relatifs à la transparence de la gestion de l'UAS sont les suivants:

- transparence de la comptabilité;
- conduite d'audits indépendants, publication de leurs résultats et d'un rapport annuel;
- contrôle des coûts administratifs;
- bon usage des fonds.

Les Lignes directrices relatives au service universel de 2008 de l'ECTEL tenaient clairement compte de ces principes de gestion lorsqu'elles stipulaient:

"3.1 Le Fonds sera géré par la Commission, conformément aux Réglementations et aux présentes Lignes directrices.

Dans son administration du Fonds, la Commission s'assurera que:

- le Fonds reste sain sur le plan budgétaire et confirme les projections de revenu, de coûts et de performance financière;
- le prélèvement des versements au Fonds par les prestataires de télécommunications respecte l'Arrêté relatif aux télécommunications (Fonds pour le service universel);
- les subventions et autres paiements éligibles ont lieu au moment stipulé dans les contrats de service et les certifications du Fonds selon un échéancier de paiement;
- une comptabilité et des archives financières du Fonds sont tenues;
- un rapport annuel sur les activités du Fonds est rédigé.

3.2 (ii) Les finances du Fonds seront tenues en permanence dans des comptes séparés des autres finances de la Commission et seront gérées et fonctionneront de manière transparente. Toutes les sommes versées au Fonds seront déposées dans un compte bancaire spécifiquement désigné, séparé et indépendant des autres comptes bancaires éventuels de la Commission. Les finances du Fonds ne seront à aucun moment mêlées à d'autres. Le compte bancaire du Fonds sera géré conformément aux politiques

et aux procédures en matière de gestion financière approuvées par la Commission. La Commission spécifiera les signataires autorisés pour le compte bancaire du Fonds.⁵³⁸

Du point de vue de la transparence comptable, l'élément clé est la séparation des comptes du FASU de ceux d'autres activités du régulateur. La plupart des pays ont veillé à ce qu'il détienne son propre compte dans une banque jouissant d'une bonne réputation, exclusivement réservé à l'exécution de sa mission, et ne soit pas mêlé à d'autres activités du régulateur, si celui-ci en est l'administrateur. Le FASU dispose donc d'un système comptable distinct sans aucun lien avec d'autres institutions, avec le gouvernement ou même avec l'organisme de réglementation susceptible d'en gérer les opérations quotidiennes. L'existence d'un système maintenant des pratiques comptables séparées pour le FASU permet de suivre les soldes et les dépenses et donc de renforcer la confiance du public dans le Fonds.

Un cabinet comptable indépendant doit également contrôler une fois par an les finances du FASU. Son rapport doit être présenté à l'autorité gouvernementale requise et rendu public.

Sont également préparés et rendus publics le rapport annuel sur les activités du FASU, ses programmes, ses projets, ses plans, ses avancées et ses reculs, les recettes et les débours.

Le personnel dédié est compétent, mais le moins nombreux possible. Le pourcentage réel des frais généraux administratifs varie probablement selon les pays en fonction du volume des fonds et des coûts internes de chacun d'entre eux, mais il est important de le suivre et de fixer un plafond, par exemple 2 à 3% maximum par an du montant total détenu par le Fonds. En général, les dépenses administratives et opérationnelles légitimes du FASU sont détaillées dans le manuel d'exploitation, le règlement administratif ou la procédure réglementaire qui régit son administration.

Si le Fonds est géré comme un département du régulateur, les finances, notamment l'ensemble des paiements, des retraits ou des autres transactions financières en rapport avec le FASU, doivent également se conformer aux politiques et aux réglementations obligatoires du régulateur.

La combinaison d'une gestion prudente, d'une bonne estimation des subventions et du recours aux mécanismes du marché pour la distribution des fonds garantit le maintien à un niveau minimum de la taxe obligatoire et évite le gaspillage financier découlant d'une administration et d'une gestion inefficaces.

Quelle que soit l'option choisie, il est possible de dégager les aspects essentiels de la création et de la gestion du Fond:

- L'entité ou l'organe gouvernemental responsable de la gestion quotidienne du Fonds est indépendant et fonctionne selon des procédures transparentes.
- Une entité, un organe de supervision ou le gestionnaire du Fonds doit rendre compte au régulateur ou au ministère.
- Le Fonds pratique la transparence financière, y compris dans la séparation des comptes et les normes comptables.
- Les frais administratifs du Fonds sont réduits au minimum.

6.1.3 Accessibilité du Fonds

Il faut mettre en place des mécanismes visant à ouvrir le Fonds pour le service universel à un éventail plus large de prestataires de services de télécommunications. La restriction de l'accès au Fonds à une seule catégorie de titulaires de licences ou à des opérateurs sous licence, par exemple, peut entraver la mise en œuvre de nouvelles technologies et la fourniture de service dans les zones mal ou non desservies. Au

⁵³⁸ ECTEL, "Telecommunications Universal Service Guidelines" de 2008, section 3.

Pérou, les prestataires de services de télécommunications détenteurs de contrats de concession pour des services publics finaux (lignes fixes, dont publiphones, et mobiles) et des services à valeur ajoutée (services de données, dont accès à large bande à Internet) peuvent bénéficier des fonds du FITEL. Si l'entité/la société ne possède pas de contrat de concession pour la région pour laquelle elle sollicite les fonds, elle doit demander au ministère du Transport et de la communication d'étendre son contrat en conséquence⁵³⁹. Donner accès au Fonds à des entités diversifiées permet au pays de profiter du plus grand nombre de ressources possible pour l'aider à atteindre ses objectifs en matière de service universel. En outre, ces ressources permettent parfois de fournir des solutions innovantes pour des projets à petite échelle, qui n'auraient pas été considérés rentables dans des circonstances normales.

6.1.4 Soumission de propositions et sélection des projets

En outre, le développement et la présentation de propositions de projets au Fonds pour le service universel ne doivent pas se limiter à l'autorité du Fonds ou aux fournisseurs de télécommunications, mais être ouverts à toutes les entités désireuses de contribuer à réaliser l'accès et le service universels. Au Chili, les prestataires de services de télécommunications, les autorités régionales/provinciales/municipales, les universités, les organisations non gouvernementales (ONG), les communautés de quartiers et d'autres entités peuvent présenter des propositions de projets. SUBTEL, l'organisme responsable de l'administration et de la gestion du Fonds pour le service universel du pays, se base sur ces propositions pour concevoir et établir l'agenda annuel des projets⁵⁴⁰. Un système auquel de nombreuses parties peuvent soumettre des propositions de projets permet à tous les intervenants de contribuer à réaliser les objectifs d'accès et de service universels. La multiplication des sources de propositions de projets donne une vision plus réaliste des besoins et des conditions du marché, tels que type de services requis par les localités et technologie la plus adaptée. Elle augmente d'autant les chances d'arriver à des solutions originales et ingénieuses.

6.1.5 Révision des objectifs

Le Fonds pour le service universel ne doit pas uniquement soutenir les objectifs de service universel d'un pays à un moment donné, mais pouvoir également s'adapter aux exigences et aux tendances d'un secteur des télécommunications marqué par la convergence en encourageant l'utilisation de technologies récentes et innovantes en vue de réaliser les objectifs et les obligations du futur service universel. Les avantages des technologies hertziennes requièrent que les pays revoient leurs objectifs en matière d'obligations de service universel et mettent en place des mécanismes de versement des fonds susceptibles de favoriser la mise en œuvre de nouvelles technologies pour desservir les populations rurales.

Afin d'encourager le recours à de nouvelles technologies pour réaliser l'accès et le service universels, les pays doivent commencer par réviser leurs objectifs existants en la matière. Compte tenu de l'importance actuelle des technologies mobiles pour assurer un accès financièrement abordable aux régions précédemment mal ou non desservies, ainsi que de l'usage croissant d'autres nouvelles technologies dans le même but, les Fonds pour le service universel doivent envisager d'intégrer et de soutenir l'application et le déploiement de nouvelles technologies. En Colombie, en Afrique du Sud et en Ouganda, les publiphones mobiles et les entreprises spécialisées dans l'accès public ont déjà permis de remplir les obligations réglementaires ou de satisfaire aux exigences de concurrence fixées par le Fonds pour le service universel⁵⁴¹. Du fait que le déploiement des technologies hertziennes est généralement possible

⁵³⁹ OSIPTEL, résolution du Conseil d'administration n° 025-2005-CD/OSIPTEL, mai 2005.

⁵⁴⁰ Décret de SUBTEL approuvant les lignes directrices relatives au Fonds pour le développement des télécommunications (*Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones*), 28 décembre 2001.

⁵⁴¹ "Universal Access and Universal Service Funds: Insights and Experience of International Best Practice", Intelcon, juillet 2005.

plus rapidement et à moindre coût, leur intégration aux programmes du FSU peut donner aux pays les moyens de remplir plus efficacement les obligations de service universel prioritaires.

Afin d'incorporer en douceur les nouvelles technologies aux programmes de Fonds pour le service universel et de garantir l'égalité de participation de tous les acteurs du secteur des télécommunications, les pays doivent aussi s'assurer que le but du FSU et le rôle du fournisseur de service universel sont clairement définis. Lors de sa création au Pérou, il a été décidé que le FITEL améliorerait l'accès aux services de télécommunications des populations des régions rurales et des localités jugées présenter un intérêt social "préférentiel". Les réglementations relatives à son administration et à sa gestion stipulaient en outre qu'il ne financerait pas les obligations passées ou futures en matière d'extension du réseau imposées par le gouvernement aux opérateurs de télécommunications. De ce fait, l'opérateur historique n'a pas eu accès aux fonds du FITEL pour financer ses obligations de déploiement⁵⁴². En Ouganda, les fonds du RCDF ne servent qu'à améliorer le service dans les régions rurales. En outre, des clauses "servir ou perdre" spécifiques aux régions rurales figurant dans les licences d'opérateurs principales incitent les principaux acteurs à respecter leur obligation de service universel, mais donnent aussi l'opportunité aux nouveaux entrants sur le marché de fournir ces services si l'opérateur dominant ne le fait pas⁵⁴³. En Inde, le Fonds pour le service universel rencontre actuellement des difficultés parce que l'opérateur historique peut non seulement prétendre aux fonds, mais perçoit aussi les revenus d'une taxe pour déficit d'accès (qui sont passés de 30 à 10% mais qui proviennent du Fonds pour le service universel du pays) pour couvrir le déficit résultant de la fourniture de lignes fixes dans les régions rurales et les zones urbaines. Cette situation confère à l'opérateur historique une position "de faveur" par rapport aux autres prestataires de services de télécommunications ayant accès au Fonds.

⁵⁴² OSIPTEL, résolution n° 48-2000-CD/OSIPTEL approuvant les réglementations relatives à l'administration et à la gestion du *Fondo de Inversión de Telecomunicaciones* (FITEL), octobre 2000 et "Aprueban Normas Complementarias al Reglamento de Administración y Funcionamiento de FITEL y su Exposición de Motivos, OSIPTEL Resolución de Consejo Directivo n° 025-2005-CD/OSIPTEL", mai 2005.

⁵⁴³ "The Challenge of Universal Access – African Solutions for Africa, Country Case: Universal Access in Uganda", Patrick F. Masambu, 1-4 mars 2005.

6.2 Éléments clés

ELEMENTS CLES DE LA CREATION ET DE LA BONNE GOUVERNANCE DU FONDS POUR L'ACCÈS ET LE SERVICE UNIVERSELS:

- **FSU:** la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.
- **Responsabilité:** la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.
- **Financement du FSU:** les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.
- **Transparence:** le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.
- **Identification du projet:** les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.
- **Choix du projet:** la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.

6.3 Evaluation des textes nationaux

6.3.1 Tableau synthétique

| Pays/Région | FSU | Responsabilité | Financement du FSU | Transparence | Identification du projet | Choix du projet |
|--|-----|----------------|--------------------|--------------|--------------------------|-----------------|
| Angola ⁵⁴⁴ | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Botswana | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| République démocratique du Congo (RDC) | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Lesotho | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ |
| Madagascar | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Malawi | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |
| Maurice | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ |
| Mozambique | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Namibie | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ |
| Seychelles | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Afrique du Sud | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Swaziland | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| République-Unie de Tanzanie | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |
| Zambie | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ |
| Zimbabwe | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ |

6.3.1.1 Angola

FSU: *la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.*

Si la "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 prévoit la création d'un "Fonds pour le service universel"⁵⁴⁵, elle ne mentionne pas sa liaison à une analyse des réalités du marché ou à la nécessité de consulter les parties prenantes. La charte du FSU contiendra peut-être ces informations⁵⁴⁶, mais il ne semble pas qu'elle ait été rédigée ou promulguée. Ni Intelcon, ni Hudson n'indiquent que le FSU relatif aux télécommunications soit opérationnel⁵⁴⁷.

⁵⁴⁴ Cette évaluation repose sur la législation existante. Un nouveau projet de loi et de nouvelles réglementations sont en cours d'adoption, mais celle-ci n'était pas finalisée au moment de la publication de ce document.

⁵⁴⁵ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Article 15.1.

⁵⁴⁶ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Article 15.2.

⁵⁴⁷ Hudson, H (2010), "Defining Universal Service Funds", Intermedia, mars 2010, volume 38, première édition, disponible en ligne: www.iicom.org/intermedia/IM_March_2010_USF.pdf et Intelcon (2010), "Universal Access And Service Funds

Responsabilité: *la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.*

Il n'existe aucune information à ce sujet car la "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 stipule que "la composition, les responsabilités, la compétence et la juridiction" du FSU seront précisées dans la charte du FSU à venir en principe⁵⁴⁸.

Financement du FSU: *les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.*

La loi stipule que "les exploitants de réseaux publics de télécommunications et les prestataires de services de télécommunications à usage public participeront au financement" du FSU et note que les OSU ne pourront pas être déduites des redevances⁵⁴⁹. Mais elle ne prescrit pas le mode de calcul de ces dernières. Les licences n'étant pas des documents publics et en l'absence de charte du FSU, il n'existe pas d'autres informations.

Transparence: *le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.*

La "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 omet cette exigence, même en tant que principe. On peut supposer que la future charte du FSU précisera la nature des "responsabilités"⁵⁵⁰.

Identification du projet: *les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.*

La "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 ne contient aucune précision quant à l'identification des projets convenables. On peut supposer que ces exigences seront abordées dans la future charte du FSU⁵⁵¹ ou dans les rapports annuels du FSU, mais aucun de ces documents ne semble disponible.

Choix du projet: *la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.*

La "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 ne contient pas d'exigences ni de principes concernant le choix des projets ou les enchères concurrentielles. On peut supposer que la future charte du FSU abordera cette question⁵⁵².

6.3.1.2 Botswana

FSU: *la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.*

2009: Update From Intelecon", Intelecon Research & Consultancy Limited, Vancouver, p. 10, disponible en ligne à l'adresse www.inteleconresearch.com/pages/documents/UASFFunds2009update-Oct2009.pdf.

⁵⁴⁸ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Article 15.2.

⁵⁴⁹ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Articles 15.2 et 15.3.

⁵⁵⁰ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Article 15.2.

⁵⁵¹ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Article 15.2.

⁵⁵² Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Article 15.2.

La loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 ne prévoit pas la création d'un FSU. Le projet de loi sur l'UAS à venir, pour le moment sans nom, devrait en créer un⁵⁵³ et pourrait en lier la création à une analyse des réalités du marché et à la consultation des intervenants, mais il n'a pas été rendu public au moment de la rédaction du présent document.

Responsabilité: *la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.*

La loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 ne contient aucune disposition en ce sens. Un projet de loi sur l'UAS, en préparation, devrait définir au FSU des exigences en matière de responsabilités⁵⁵⁴, mais il n'a pas encore été rendu public au moment de la rédaction du présent document.

Financement du FSU: *les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.*

La loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 ne contient aucune disposition de cette nature. Un projet de loi sur l'UAS, en préparation devrait définir au FSU des exigences en matière de responsabilités⁵⁵⁵, mais il n'a pas encore été rendu public au moment de la rédaction du présent document.

Transparence: *le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.*

Un projet de loi sur l'UAS, en cours de préparation, devrait définir au FSU des exigences en matière de responsabilités⁵⁵⁶, mais il n'a pas encore été rendu public au moment de la rédaction du présent document.

Identification du projet: *les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.*

Le projet de loi sur l'UAS, en cours de préparation, devrait fixer des critères d'identification des projets en rapport avec les opérations du FSU⁵⁵⁷, mais il n'a pas encore été rendu public au moment de la rédaction du présent document.

Choix du projet: *la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.*

⁵⁵³ Botswana (nd), "Universal Access and Service (USA) Policy", République du Botswana – Portail du gouvernement, disponible en ligne: www.gov.bw/en/Ministries--Authorities/Ministries/Ministry-of-Communications-Science--Technology/Departments/Telecommunications/.

⁵⁵⁴ Botswana (nd), "Universal Access and Service (USA) Policy", République du Botswana – Portail du gouvernement, disponible en ligne: www.gov.bw/en/Ministries--Authorities/Ministries/Ministry-of-Communications-Science--Technology/Departments/Telecommunications/.

⁵⁵⁵ Botswana (nd), "Universal Access and Service (USA) Policy", République du Botswana – Portail du gouvernement, disponible en ligne: www.gov.bw/en/Ministries--Authorities/Ministries/Ministry-of-Communications-Science--Technology/Departments/Telecommunications/.

⁵⁵⁶ Botswana (nd), "Universal Access and Service (USA) Policy", République du Botswana – Portail du gouvernement, disponible en ligne: www.gov.bw/en/Ministries--Authorities/Ministries/Ministry-of-Communications-Science--Technology/Departments/Telecommunications/.

⁵⁵⁷ Botswana (nd), "Universal Access and Service (USA) Policy", République du Botswana – Portail du gouvernement, disponible en ligne: www.gov.bw/en/Ministries--Authorities/Ministries/Ministry-of-Communications-Science--Technology/Departments/Telecommunications/.

Le projet de loi sur l'UAS, en cours de préparation devrait définir au FSU des exigences en matière de responsabilités⁵⁵⁸, mais il n'a pas encore été rendu public au moment de la rédaction du présent document. Cependant, le régulateur rapporte que la désignation des opérateurs de télécommunications chargés de connecter 92 villages a résulté d'enchères concurrentielles à subvention minimale⁵⁵⁹.

6.3.1.3 République démocratique du Congo (RDC)

FSU: la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.

La loi sur les télécommunications stipule la création d'un Fonds dont elle confie la gestion au régulateur, mais ne mentionne ni la conduite d'évaluations périodiques du Fonds, ni l'existence d'obligations de service universel⁵⁶⁰. Son intention affirmée est de financer la fourniture des services couverts à l'aide d'un Fonds constitué par les contributions de l'ensemble des opérateurs, des prestataires de services et des fabricants ou des importateurs de matériels de télécommunications⁵⁶¹. L'article 39 de la loi sur les télécommunications stipule que les détails relatifs au fonctionnement du Fonds seront précisés dans un arrêté ministériel, non encore publié. La page consacrée à la RDC dans l'enquête menée par le portail ICT Eye de l'UIT indique que ce pays ne dispose pas encore d'un Fonds opérationnel⁵⁶².

Responsabilité: la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.

L'article 39 de la loi sur les télécommunications stipule que les détails relatifs au fonctionnement du Fonds seront précisés dans un arrêté ministériel, non encore publié. La page consacrée à la RDC dans l'enquête menée par le portail ICT Eye de l'UIT indique que ce pays ne dispose pas encore d'un Fonds opérationnel⁵⁶³.

Financement du FSU: les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.

La loi a pour intention affirmée de financer la fourniture des services couverts à l'aide d'un Fonds constitué par les contributions de l'ensemble des opérateurs, des prestataires de services et des fabricants ou des importateurs de matériels de télécommunications⁵⁶⁴. Son article 39 stipule que les détails relatifs au fonctionnement du Fonds seront précisés dans un arrêté ministériel, non encore publié. La page consacrée à la RDC dans l'enquête menée par le portail ICT Eye de l'UIT indique que ce pays ne dispose pas encore d'un Fonds opérationnel⁵⁶⁵.

Transparence: le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.

⁵⁵⁸ Botswana (nd), "Universal Access and Service (USA) Policy", République du Botswana – Portail du gouvernement, disponible en ligne: www.gov.bw/en/Ministries--Authorities/Ministries/Ministry-of-Communications-Science--Technology/Departments/Telecommunications/.

⁵⁵⁹ BTA (2010), "Annual Report Of Botswana Telecommunications Authority: 2010", Botswana Telecommunications Authority, Gaborone, p. 11.

⁵⁶⁰ Loi-cadre n° 013/2002 du 16 octobre 2002 sur les Télécommunications en République Démocratique du Congo (2002), section du Service Universel.

⁵⁶¹ Id.

⁵⁶² Accessible à l'adresse: <http://www.itu.int/ITU-D/ICTEYE/Regulators/Regulators.aspx#>.

⁵⁶³ Accessible à l'adresse: <http://www.itu.int/ITU-D/ICTEYE/Regulators/Regulators.aspx#>.

⁵⁶⁴ Id.

⁵⁶⁵ Accessible à l'adresse: www.itu.int/ITU-D/ICTEYE/Regulators/Regulators.aspx#.

L'article 39 de la loi sur les télécommunications stipule que les détails relatifs au fonctionnement du Fonds seront précisés dans un arrêté ministériel, non encore publié. La page consacrée à la RDC dans l'enquête menée par le portail ICT Eye de l'UIT indique que ce pays ne dispose pas encore d'un Fonds opérationnel⁵⁶⁶.

Identification du projet: *les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.*

L'article 39 de la loi sur les télécommunications stipule que les détails relatifs au fonctionnement du Fonds seront précisés dans un arrêté ministériel, non encore publié. La page consacrée à la RDC dans l'enquête menée par le portail ICT Eye de l'UIT indique que ce pays ne dispose pas encore d'un Fonds opérationnel⁵⁶⁷.

Choix du projet: *la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.*

L'article 39 de la loi sur les télécommunications stipule que les détails relatifs au fonctionnement du Fonds seront précisés dans un arrêté ministériel, non encore publié. La page consacrée à la RDC dans l'enquête menée par le portail ICT Eye de l'UIT indique que ce pays ne dispose pas encore d'un Fonds opérationnel⁵⁶⁸.

6.3.1.4 Lesotho

FSU: *la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.*

La loi sur l'autorité des communications du Lesotho de 2000 stipule que le régulateur "pourra mettre en place"⁵⁶⁹ un FSU, mais ne lie pas sa création à une analyse des réalités du marché ou à une consultation. Le régulateur a néanmoins mené un processus consultatif⁵⁷⁰ avant d'émettre la réglementation établissant le FSU⁵⁷¹. Le Fonds est opérationnel depuis 2009⁵⁷².

Responsabilité: *la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.*

La loi sur l'autorité des communications du Lesotho de 2000 confie la responsabilité du FSU au régulateur⁵⁷³. La réglementation relative au FSU publiée par le régulateur conformément à cette disposition confie la gouvernance du Fonds à un sous-comité du régulateur et fixe les règles de fonctionnement du FSU⁵⁷⁴.

⁵⁶⁶ Accessible à l'adresse: www.itu.int/ITU-D/ICTEYE/Regulators/Regulators.aspx#.

⁵⁶⁷ Accessible à l'adresse: www.itu.int/ITU-D/ICTEYE/Regulators/Regulators.aspx#.

⁵⁶⁸ Accessible à l'adresse: www.itu.int/ITU-D/ICTEYE/Regulators/Regulators.aspx#.

⁵⁶⁹ Lesotho (2000), "Lesotho Communications Authority Act", amendé, Lesotho Government Gazette Extraordinary Vol XLV n° 42, 9 juin 2000, article 48 (2).

⁵⁷⁰ LTA (2002), "A Universal Access/Service Strategy for Lesotho", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, décembre 2002, disponible en ligne: www.lca.org.ls/docs/Public_Consultation_Document_Universal.pdf.

⁵⁷¹ LCA (2009), "Lesotho Communications Authority (Universal Access Fund) Rules", supplément n° 1 à la Gazette n° 16 du 13 mars 2009, Lesotho Communications Authority, Maseru, section 4.

⁵⁷² Rapport annuel 2009/2010 de la LCA, accessible à l'adresse: www.lca.org.ls.

⁵⁷³ Lesotho (2000), "Lesotho Communications Authority Act", amendé, Lesotho Government Gazette Extraordinary Vol XLV n° 42, 9 juin 2000, section 48 (2).

⁵⁷⁴ LCA (2009), "Lesotho Communications Authority (Universal Access Fund) Rules", supplément n° 1 à la Gazette n° 16 du 13 mars 2009, Lesotho Communications Authority, Maseru, section 4.

Financement du FSU: *les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.*

Le FSU est créé avec un financement de démarrage du régulateur. Tous les opérateurs titulaires de licences doivent verser une taxe de 1% sur leur "bénéfice d'exploitation net". Le Fonds perçoit également une contribution annuelle égale à 25% des fonds "excédentaires" du régulateur, ainsi qu'éventuellement des contributions prélevées sur le budget de l'Etat et diverses "subventions et taxes"⁵⁷⁵.

Transparence: *le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.*

Le FSU est placé sous l'autorité directe du régulateur. Il fait l'objet d'audits séparés.

Identification du projet: *les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.*

L'ordre de priorité des dépenses du FSU n'est pas défini de manière très détaillée. Le règlement d'habilitation considère la "téléphonie vocale de base" comme la priorité principale et "l'accès à Internet et la transmission des signaux de radiodiffusion" comme une priorité secondaire⁵⁷⁶.

Choix du projet: *la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.*

Le FSU doit adopter des "pratiques d'achat transparentes et concurrentielles"⁵⁷⁷, une expression que l'on peut éventuellement interpréter comme signifiant des enchères concurrentielles à subvention minimale. Seuls les titulaires de licences existants ont le droit de recevoir un financement du FSU⁵⁷⁸.

⁵⁷⁵ LCA (2009, "Lesotho Communications Authority (Universal Access Fund) Rules", supplément n° 1 à la Gazette n° 16 du 13 mars 2009, Lesotho Communications Authority, Maseru, section 4.

⁵⁷⁶ LCA (2009), "Lesotho Communications Authority (Universal Access Fund) Rules", supplément n° 1 à la Gazette n° 16 du 13 mars 2009, Lesotho Communications Authority, Maseru, section 8.

⁵⁷⁷ LCA (2009), "Lesotho Communications Authority (Universal Access Fund) Rules", supplément n° 1 à la Gazette n° 16 du 13 mars 2009, Lesotho Communications Authority, Maseru, section 6 (1) (f).

⁵⁷⁸ LCA (2009), "Lesotho Communications Authority (Universal Access Fund) Rules", supplément n° 1 à la Gazette n° 16 du 13 mars 2009, Lesotho Communications Authority, Maseru, section 9.

6.3.1.5 Madagascar

FSU: la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.

Le Fonds de développement des télécommunications de Madagascar ("Fonds") a été créé en 1999 pour étendre le service de téléphonie à des zones non desservies où cette extension était impossible sans subventions⁵⁷⁹. Il doit également supporter les dépenses encourues par le régulateur, l'OMERT (Office Malagasy d'Etudes et de Régulation des Télécommunications), pour étudier et sélectionner les opérateurs chargés d'étendre les services⁵⁸⁰. Aucune consultation n'a précédé la création du Fonds. Intelcon et Hudson indiquent qu'un FSU relatif aux télécommunications fonctionne⁵⁸¹.

Responsabilité: la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.

Chargé de la gestion du Fonds au jour le jour, l'OMERT ouvre des comptes bancaires pour y déposer les montants liés au service universel. Il doit en outre tenir, à l'intention des administrateurs du Fonds, une comptabilité séparée indiquant la nature et le montant des ressources, des dépenses et des dettes ainsi que les sommes disponibles. Les fonds excédentaires sont reportés sur l'exercice suivant⁵⁸². Le ministère des Télécommunications, des postes et de la communication supervise la gestion du Fonds par l'OMERT⁵⁸³. Ce dernier doit également remettre au ministère un rapport annuel sur les activités du Fonds et publier chaque année un rapport contenant notamment les états financiers détaillés de l'exercice précédent⁵⁸⁴. Un comptable indépendant doit vérifier la véracité des comptes du Fonds ainsi que leur conformité aux normes comptables malgaches. La gestion des finances du Fonds ne doit pas être confondue avec celle des autres activités de l'OMERT⁵⁸⁵.

Financement du FSU: les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.

Le Fonds de Madagascar est alimenté par diverses sources:

- "le budget de l'Etat, dans le respect de la loi de finances ;
- l'ensemble des propriétaires de réseaux titulaires de licences et prestataires de services de télécommunication, qui versent chaque année une contribution constituée par un pourcentage de leur chiffre d'affaires hors taxes comptabilisé, et généré par l'exploitation de réseaux ou services de télécommunication ouverts au public. Le taux de contribution est fixé à deux pour cent (2%) de ce chiffre d'affaires pour ces opérateurs ;

⁵⁷⁹ Décret n°. 99-191 portant modalités de mise en œuvre et de financement de l'accès aux services de télécommunication ("décret 99-191"), article 7(1).

⁵⁸⁰ *Id.*, article 7(5).

⁵⁸¹ Hudson, H (2010), "Defining Universal Service Funds", Intermedia, mars 2010, volume 38, première édition, disponible en ligne à l'adresse www.iicom.org/intermedia/IM_March_2010_USF.pdf et Intelcon (2010), "Universal Access And Service Funds 2009: Update From Intelcon", Intelcon Research & Consultancy Limited, Vancouver, p. 10, disponible en ligne à l'adresse <http://www.intelconresearch.com/pages/documents/UASFFunds2009update-Oct2009.pdf>.

⁵⁸² Décret 99-191, article 7(4).

⁵⁸³ *Id.*, article 7 et *passim*.

⁵⁸⁴ *Id.*, articles 7(6) et(7).

⁵⁸⁵ *Id.*, article 7(6).

- les bailleurs de fonds publics ou privés désirant contribuer au développement des services de télécommunications à Madagascar ;
- les collectivités locales désireuses de favoriser le développement des télécommunications dans leur circonscription.⁵⁸⁶

Le décret exige également l'application "des mêmes bases de tarification liée à la situation géographique des clients" au sein des zones de desserte des opérateurs, à l'exception, par exemple, de charges exceptionnelles de raccordement et de réductions tarifaires liées au volume de consommation approuvées au préalable⁵⁸⁷. L'OMERT recouvre les fonds auprès des opérateurs⁵⁸⁸.

Tous les propriétaires de réseaux et les prestataires de services de télécommunications titulaires de licences doivent payer une redevance annuelle égale à 2% du produit comptable brut généré par l'exploitation de leurs réseaux ou la fourniture de services de télécommunications au public. Aucune catégorie de revenus, par exemple les compensations interopérateurs (droits d'interconnexion, itinérance, recettes de la vente en gros, etc.), n'est explicitement exemptée⁵⁸⁹.

Transparence: le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.

L'OMERT doit remettre au ministère un rapport annuel sur les activités du Fonds et publier chaque année un rapport contenant notamment les états financiers détaillés de l'exercice précédent⁵⁹⁰. Un comptable indépendant doit vérifier la véracité des comptes du Fonds ainsi que leur conformité aux normes comptables malgaches. La gestion des finances du Fonds ne doit pas être confondue avec celle des autres activités de l'OMERT⁵⁹¹.

Identification du projet: les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.

L'OMERT choisit les collectivités ayant besoin du service sur la base de différents critères et d'études, calcule le niveau des subventions nécessaires pour réaliser la couverture et soumet un plan à l'approbation du ministère.

Pour sélectionner les collectivités de Madagascar susceptibles de bénéficier d'un financement, l'OMERT commence par les classer dans les catégories suivantes, puis affine son évaluation:

- existence d'un accès aux services de télécommunications dans tout ou partie de la collectivité ;
- service fourni uniquement en mode manuel ou par opérateur ;
- service limité à des points d'accès (éventuellement publics) ;
- absence de service.

Il évalue ensuite chaque collectivité sur la base de facteurs tels que la densité démographique, l'activité économique, l'éloignement par rapport au réseau national, le volume et la nature de la demande, ainsi que le niveau d'investissement et de subventions nécessaire pour fournir les services souhaités⁵⁹².

⁵⁸⁶ *Id.*, article 7.

⁵⁸⁷ *Id.*, article 5.

⁵⁸⁸ *Id.*, article 7(3).

⁵⁸⁹ *Id.*, article 7(2)(b).

⁵⁹⁰ *Id.*, articles 7(6) et(7).

⁵⁹¹ *Id.*, article 7(6).

⁵⁹² Décret n° 99-191, articles 8-9.

Des collectivités ou des groupes de collectivités peuvent déposer une demande d'extension des services auprès du ministère (avec copie à l'OMERT). Ce type de demande doit préciser la contribution financière que la ou les collectivités envisagent de verser. L'OMERT doit ensuite mentionner dans sa liste de collectivités les requêtes déposées, leur objet, le financement envisagé et le financement qu'elles proposent⁵⁹³. Si une collectivité participe à la subvention, elle ne reçoit aucun paiement tant qu'elle n'a pas versé sa part⁵⁹⁴.

L'OMERT doit également procéder tous les trois ans à une étude de projets pilotes représentatifs dans différentes situations, sur la base de critères tels que la densité démographique, la nature des activités économiques et l'éloignement par rapport au réseau national, dans le but de comparer les coûts d'investissement et l'utilisation des nouveaux services compte tenu du choix des technologies possibles. Il doit demander aux opérateurs nationaux de fournir des coûts et des informations techniques afin d'effectuer l'étude, dont des informations confidentielles (qui ne seront pas publiées). Ces études visent à évaluer le volume et la nature de la demande, la technologie la plus économique, les coûts sur 10 ans en tenant compte du coût actuel des capitaux et le niveau de financement initial nécessaire pour assurer la stabilité financière à long terme du projet. L'OMERT s'appuie sur cette étude pour affiner la classification des projets en fonction du niveau de subvention requis. Il remet ensuite cette liste, ainsi que celle des collectivités privées de service, au ministère. Ces évaluations financières, notamment le montant des subventions nécessaires, sont confidentielles et réservées à l'OMERT et au personnel du ministère⁵⁹⁵.

Sur la base des informations fournies par l'OMERT, le ministère publie un arrêté de création d'un programme triennal de fourniture de services (révisé tous les ans) tenant compte des facteurs suivants:

1. les projets *a priori* rentables sont automatiquement inclus dans le programme ;
2. l'inclusion des autres projets prend en considération les propositions de financement issues d'appels d'offres, les projets à subvention minimale obtenant la priorité ;
3. les éventuels fonds complémentaires versés par la communauté sont à prendre en compte dans le calcul du niveau de subvention ;
4. le programme peut inclure des projets de couverture partielle, limitée à des points d'accès publics ;
5. le programme doit tenir compte de l'expérience tirée de l'exécution d'autres projets, notamment le respect des délais de mise en œuvre⁵⁹⁶.

Choix du projet: la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.

L'OMERT est chargé de l'organisation technique du programme et de sa mise en œuvre⁵⁹⁷. Après l'approbation du plan, il remet chaque année au ministre un dossier technique présentant notamment l'évaluation de la demande et l'estimation des investissements requis pour chaque projet. Cette liste annotée de projets est ensuite soumise à des opérateurs fixes nationaux pour leur demander si l'un d'entre eux est prêt à desservir la zone concernée⁵⁹⁸. Les opérateurs disposent de trois mois pour répondre⁵⁹⁹.

⁵⁹³ *Id.*, article 8 (2).

⁵⁹⁴ *Id.*, articles 8-15.

⁵⁹⁵ *Id.*, article. 9.

⁵⁹⁶ *Id.*, article 10.

⁵⁹⁷ *Id.*, article 10.

⁵⁹⁸ *Id.*, article 11 (3).

⁵⁹⁹ *Id.*, article 11(2).

Si aucun d'entre eux n'accepte de se charger des projets sans financement, ceux-ci seront attribués à l'issue d'un processus de sélection transparent et concurrentiel entre les opérateurs intéressés⁶⁰⁰. L'OMERT publie chaque année dans la presse nationale un appel à manifestation d'intérêt à desservir les régions prévues dans le programme de l'année. Les candidats doivent apporter la preuve de leurs capacités techniques, commerciales et financières⁶⁰¹. Les projets pour lesquels des candidats qualifiés se sont manifestés sont alloués à l'aide d'un processus d'appel d'offres restreint. Les autres font l'objet d'un processus concurrentiel ouvert⁶⁰².

À l'issue d'une présélection, l'OMERT définit un profil de projet fixant les règles des enchères et de l'évaluation des propositions, les conditions d'octroi de la licence et, le cas échéant, la subvention maximale que l'OMERT est prêt à accepter, ainsi que des critères de sélection finaux. Ce profil invite les candidats à soumettre un plan détaillé de fourniture des services, qui doit inclure les spécifications techniques, la stratégie commerciale et les plans budgétaires à cinq ans avec projections des produits et des charges. Il est ensuite remis aux opérateurs présélectionnés ou soumis à un processus concurrentiel ouvert. L'OMERT commence par évaluer les aspects techniques des offres, puis les propositions financières des candidats qui passent le stade de l'évaluation technique. Les éventuelles disparités mineures entre le profil et la proposition sont résolues par voie de négociation. Si l'OMERT ne juge aucune proposition acceptable, il suggère des mesures correctives au ministère afin de susciter davantage l'intérêt des opérateurs⁶⁰³.

6.3.1.6 Malawi

FSU: la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.

La politique sur les télécommunications rurales de 2002⁶⁰⁴ prévoit la création d'un "Fonds pour le développement des télécommunications rurales", traitée dans une législation en cours de préparation⁶⁰⁵. Rien n'indique qu'une analyse des réalités du marché ou une consultation des parties prenantes sous-tende cette décision.

Responsabilité: la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi sur les communications de 1998. En revanche, la politique sur les télécommunications rurales de 2002 confie l'administration du Fonds au régulateur, MACRA⁶⁰⁶, de même que les dispositions de la législation en préparation, qui rendent le régulateur responsable de la gestion du FSU⁶⁰⁷.

⁶⁰⁰ *Id.*, article 12.

⁶⁰¹ *Id.*, articles 13 (2) et (4).

⁶⁰² *Id.*, article 13 (5).

⁶⁰³ *Id.*, article 14.

⁶⁰⁴ Malawi (2002), "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p. 9.

⁶⁰⁵ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe, article 29.

⁶⁰⁶ Malawi (2002), "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p. 8.

⁶⁰⁷ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe, article 29.

Financement du FSU: les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.

La politique en matière de télécommunications rurales de 2002 laisse le régulateur définir en détail les "modalités" des contributions des opérateurs au FSU⁶⁰⁸. La législation en préparation stipule l'imposition d'une "taxe" aux titulaires de licences, sans autre précision, comme l'une des sources de revenus du FSU⁶⁰⁹. Intelecon rapporte que la Banque mondiale a versé "une subvention de 1,2 million de dollars destinée à la mise en œuvre de projets pilotes"⁶¹⁰.

Transparence: le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.

La politique en matière de télécommunications rurales de 2002 stipule que le FSU doit être "contrôlé tous les ans par un cabinet d'audit indépendant"⁶¹¹. Pour l'heure, la législation en préparation n'impose au FSU aucune exigence en termes d'audit et de transparence⁶¹².

Identification du projet: les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.

La politique en matière de télécommunications rurales de 2002 ne cite que les "télécentres"⁶¹³ comme domaine de projet spécifique. Cependant, aucune analyse des besoins ne semble sous-tendre ce choix. Intelecon rapporte également que deux projets pilotes ont été mis en œuvre, à savoir: l'installation de "1 274 publiphones dans les zones rurales de dix districts" et la mise en place d'un "accès à Internet dans huit capitales de districts"⁶¹⁴. Pour l'heure, aucune disposition relative à l'identification des projets par le FSU ne figure dans la législation en préparation⁶¹⁵.

Choix du projet: la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.

Intelecon rapporte que le financement des projets est "alloué via des enchères concurrentielles à subvention minimale"⁶¹⁶. La législation en préparation fait référence à des "enchères concurrentielles à subvention minimale" sans les définir ni les expliquer⁶¹⁷.

⁶⁰⁸ Malawi (2002), "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p. 8.

⁶⁰⁹ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe, article 29.

⁶¹⁰ Intelecon (2010), "Universal Access And Service Funds 2009: Update From Intelecon", Intelecon Research & Consultancy Limited, Vancouver, p. 11, disponible en ligne: www.inteleconresearch.com/pages/documents/UASFFunds2009update-Oct2009.pdf.

⁶¹¹ Malawi (2002), "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p. 9.

⁶¹² Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe, article 29.

⁶¹³ Malawi (2002), "Rural Telecommunications Policy 2002", ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, décembre 2002, p. 9.

⁶¹⁴ Intelecon (2010) www.inteleconresearch.com/pages/documents/UASFFunds2009update-Oct2009.pdf.

⁶¹⁵ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe, article 29.

⁶¹⁶ Intelecon (2010), "Universal Access And Service Funds 2009: Update From Intelecon", Intelecon Research & Consultancy Limited, Vancouver, p. 11, disponible en ligne: www.inteleconresearch.com/pages/documents/UASFFunds2009update-Oct2009.pdf.

⁶¹⁷ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe, article 29.

6.3.1.7 Maurice

FSU: la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.

L'article 21 (1) de la loi sur les TIC de 2001 stipule que l'Autorité créera un Fonds pour le service universel (FSU). La Loi établit également que l'Autorité sera désignée gestionnaire du FSU. Suite aux recommandations de l'Autorité au ministre en janvier 2006, conformément à l'article 21 (3) de la Loi et après diverses consultations entre le ministre et les parties prenantes, celui-ci a prescrit les modalités et la base de la contribution au FSU, conformément aux articles 21 (3) et 48 de la Loi. La prescription en question a fait l'objet d'un règlement paru au Journal officiel sous la référence GN 206 de 2008 et entré en vigueur le 3 octobre 2008. Intelecon indique que le FSU relatif aux télécommunications est opérationnel⁶¹⁸.

Responsabilité: la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.

L'article 21 (1) de la loi sur les TIC de 2001 stipule que l'Autorité créera un Fonds pour le service universel (FSU). La Loi établit également que l'Autorité sera désignée gestionnaire du FSU. Le règlement relatif au service universel de 2008 fixe les mécanismes de création du Fonds. Son entrée en vigueur a donné lieu à la mise en place d'une structure administrative et de procédures établies de gestion du FSU.

L'Autorité a été désignée gestionnaire du FSU sur la base des consultations menées dès le début par l'Autorité et dans l'esprit des bonnes pratiques internationales prônées par l'UIT.

Les opérations et les objectifs des programmes du FSU feront l'objet d'évaluations et de révisions périodiques au sein de l'Autorité ainsi que par le biais de commentaires publics et d'un processus de consultation. L'administrateur du Fonds rédigera un rapport annuel contenant au moins les informations suivantes:

- états financiers (recettes, dépenses, réserves, etc.) ;
- description des projets financés ;
- objectifs et budget du Fonds pour le service universel pour les années à venir ;
- évaluation des projets financés antérieurement ;
- révision des objectifs et estimation des progrès accomplis.

Financement du FSU: les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.

Conformément à la réglementation sur les Fonds pour le service universel de 2008, les opérateurs s'acquittent de leur obligation de redevance annuelle par le versement de mensualités.

Le formulaire de paiement mensuel du FSU de l'ICTA⁶¹⁹ indique que la mensualité payable au FSU se décompose comme suit:

A) 5% du revenu brut de la fourniture du service d'itinérance internationale pour le mois concerné

⁶¹⁸ Intelecon (2010), "Universal Access And Service Funds 2009: Update From Intelecon", Intelecon Research & Consultancy Limited, Vancouver, p. 10, disponible en ligne:

www.inteleconresearch.com/pages/documents/UASFFunds2009update-Oct2009.pdf.

⁶¹⁹ Formulaire de paiement mensuel du FSU accessible à l'adresse: www.icta.mu/market/quarterly.htm

ET

Le moindre de B(i) OU B(ii), où

B)(i) est égal à 1,50 roupie par minute d'appel entrant international que l'opérateur public termine à Maurice pendant ce mois

OU BIEN

B)(ii) est égal à 2,5% du revenu annuel que l'opérateur public tire de la fourniture de services de télécommunications.

Le calcul de la pénalité pour retard de paiement est de 1% de la mensualité due (A+B(i) ou B(ii)).

Transparence: le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.

Selon le rapport de pays sur Maurice effectué par l'ICTA pour le compte de la CRASA, les opérations et les objectifs des programmes du FSU feront l'objet d'évaluations et de révisions périodiques au sein de l'Autorité ainsi que par le biais de commentaires publics et d'un processus de consultation. L'administrateur du Fonds rédigera un rapport annuel contenant au moins les informations suivantes:

- états financiers (recettes, dépenses, réserves, etc.) ;
- description des projets financés ;
- objectifs et budget du Fonds pour le service universel pour les années à venir ;
- évaluation des projets financés antérieurement ;
- révision des objectifs et estimation des progrès accomplis.

Identification du projet: les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.

Le rapport de pays sur Maurice effectué par l'ICTA pour le compte de la CRASA en 2009 indique que dans la pratique, le montant des fonds disponibles devrait être limité et qu'il faudra le répartir entre plusieurs investissements d'importance équivalente, ce qui exige de concevoir une méthode de répartition adaptée. Les lignes directrices de l'UIT prescrivent de recourir à des méthodes quantitatives d'analyse des diverses options, qui comparent la valeur actualisée nette à long terme de différents projets et tiennent compte des avantages sociaux. Si l'on fait appel à la méthodologie de l'appel d'offres pour allouer le financement, les titulaires de licences sont appelés à soumettre une proposition pour la mise en œuvre de chaque composante du service universel. Le moins-disant est chargé de la dispenser avec la somme sollicitée dans son offre et versée par le FSU. Ce modèle a fait ses preuves au Chili.

Le rapport indique également que les propositions de projets seront évaluées en fonction de la viabilité et de l'exhaustivité de leurs plans de mise en œuvre, lesquels, dans de nombreux cas, pourront s'avérer un facteur essentiel de réussite ou d'échec des projets. Les sept critères d'évaluation minimaux seront les suivants:

- situation géographique du service envisagé ;
- qualité de service,
- quantité de service ;
- avantages pour la population ;
- plan de mise en œuvre ;

- coût ;
- qualifications du soumissionnaire.

Le rapport préconise également que les plans de mise en œuvre à joindre aux propositions de projets comprennent les informations suivantes:

- plans stratégiques: ils fournissent les projections budgétaires à trois, quatre ou cinq ans, une analyse de rentabilité et une analyse de la demande ;
- prix et autres propositions de tarification: ils doivent comprendre les accords d'interconnexion avec d'autres exploitants de réseau ;
- plans de gestion: ils doivent présenter en détail l'organisation du projet et les responsabilités du personnel ;
- calendrier de mise en œuvre: il comporte des dates spécifiques et le déroulement des opérations, l'échéancier d'installation des équipements et les dates de la mise en exploitation ;
- programmes de publicité et d'inclusion des communautés: ils décrivent les plans élaborés pour inciter les communautés concernées à participer au projet en tenant compte des questions de genre. Ils fournissent des plans de publicité et de sensibilisation visant à promouvoir l'utilisation et les avantages du service ;
- plans de suivi et d'établissement de rapports: ils contiennent des dispositions relatives à l'information des gestionnaires du FSU concernant l'avancement de la mise en œuvre, la réaction du public aux services, les leçons tirées, les obstacles identifiés et les améliorations possibles.

Enfin, il indique que le coût des projets est défini en termes de subvention demandée au FSU pour en soutenir la mise en œuvre. Les coûts dépassant le montant de la subvention ne sont pas à prendre en compte en principe, mais constituent un critère d'évaluation des avantages pour la population et du plan de mise en œuvre mentionnés ci-dessus. Pour les projets considérés équivalents au regard des autres critères d'évaluation, la proposition sollicitant du FSU la subvention la plus faible se voit en général attribuer la concession. Si la comparaison des projets sur la base de caractéristiques exactement équivalentes s'avère difficile, le montant de la subvention demandée demeurera le critère de sélection principal, mais d'autres éléments pourront être inclus afin que la proposition gagnante soit bien celle qui dégage la valeur sociale et économique nette la plus élevée.

Choix du projet: la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.

L'article 7 du règlement sur le Fonds de service universel de 2008 stipule qu'un processus d'enchères ouvert à tous les titulaires de licences permettra de désigner un ou plusieurs fournisseurs de service universel.

6.3.1.8 Mozambique

FSU: la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.

L'article 41 de la loi établit la création d'un Fonds. Intelecon rapporte que le FSU relatif aux télécommunications est opérationnel depuis au moins 2007⁶²⁰.

⁶²⁰ Intelecon (2010), "Universal Access And Service Funds 2009: Update From Intelecon", Intelecon Research & Consultancy Limited, Vancouver, p. 10, disponible en ligne: www.inteleconresearch.com/pages/documents/UASFFunds2009update-Oct2009.pdf.

Responsabilité: *la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.*

L'article 2 du décret 69/2006 confie la gestion du Fonds à l'INCM. Le décret prévoit la création d'un Secrétariat exécutif pour le Fonds, dont il définit le mandat. Il contient également des dispositions relatives à la gestion des fonds et à l'établissement de rapports rendant compte de leur emploi⁶²¹.

Financement du FSU: *les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.*

L'article 13 du décret précise que les sources de financement du Fonds sont les redevances versées par les opérateurs, les subventions de l'Etat, les intérêts générés par les dépôts, l'excédent des années antérieures et toutes autres sommes que le Fonds est susceptible de percevoir. Les opérateurs versent jusqu'à 1% de leur chiffre d'affaires brut. Les cybercafés sont exemptés.

Transparence: *le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.*

L'article 15 du décret 69/2006 stipule que les comptes seront contrôlés tous les ans et que le rapport d'audit sera rendu public.

Identification du projet: *les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.*

L'article 10 du décret 69/2006 confirme que les ressources du Fonds seront allouées aux programmes, aux projets et aux activités figurant dans les plans et que le régulateur fixera les objectifs conformément au chapitre V de la Loi.

Le Fonds a pour objectif la promotion de l'investissement dans la fourniture de services dans les régions rurales à un prix juste et abordable. Les objectifs à court terme fixés pour la téléphonie sont l'installation d'un téléphone accessible au public dans toutes les localités de plus de 1 000 habitants ainsi que dans un rayon de 5 km de chaque habitant des régions rurales. L'objectif à court terme en matière de services Internet est l'installation d'un point de présence Internet – et d'un accès public à Internet dans un télécentre dans toutes les capitales de district.

Choix du projet: *la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.*

Conformément à l'article 40 (2) de la Loi, la sélection des projets fait appel à des appels d'offres publics et des enchères concurrentielles.

Le programme d'accès universel a commencé par deux projets pilotes:

- un projet de téléphonie visant à étendre la transmission, les réseaux d'accès et des services d'accès universel à une zone couvrant cinq districts de la province de Zambézia et trois districts de celle de Nampula;
- un projet pilote de service Internet visant à fournir un niveau de service avancé à quatre capitales de district dans les provinces de Zambézia et de Nampula, via des POP Internet et un rayon de service minimum de 5 km autour de chaque capitale de district.

⁶²¹ Décret 69/2006

Un processus d'appel d'offres a été lancé en février 2007 pour les projets pilotes d'accès universel. Le projet relatif à la téléphonie s'est soldé par un échec, n'ayant reçu aucune proposition. L'appel d'offres Internet a été attribué à l'opérateur hertzien large bande du Mozambique, INTRA Lda.

6.3.1.9 Namibie

FSU *La législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.*

Bien que la Loi sur les communications de 2009 établisse un "Fonds pour le service universel", celui-ci ne semble pas reposer sur une analyse du marché ou sur la consultation des parties prenantes⁶²². Ni Intelcon, ni Hudson ne note la création d'un FSU⁶²³.

Responsabilité: *la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.*

La loi sur les communications de 2009 confère la responsabilité du FSU au régulateur, qui doit présenter chaque année un "rapport sur le service universel" au Parlement⁶²⁴.

Financement du FSU: *les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.*

Bien que la loi sur les communications de 2009 instaure une "taxe en faveur du service universel", sa fixation sous forme d'un pourcentage des revenus ne constitue qu'une option parmi d'autres. Le régulateur est investi du pouvoir de fixer la périodicité et les moyens de paiement⁶²⁵. Aucune disposition ne prévoit de la compléter par d'autres sources.

Transparence: *le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.*

Le compte rendu financier du FSU s'effectue sous la forme de la présentation au Parlement d'un "rapport sur le service universel" annuel⁶²⁶, qui devrait contenir les états financiers audités⁶²⁷.

Identification du projet: *les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.*

La loi sur les communications de 2009 ne fixe aucun critère spécifique de sélection des projets et n'exige pas l'exécution d'une analyse des besoins avant le versement des fonds.

⁶²² Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, article 56.

⁶²³ Hudson, H (2010), "Defining Universal Service Funds", Intermedia, mars 2010, volume 38, première édition, disponible en ligne: www.iicom.org/intermedia/IM_March_2010_USF.pdf et Intelcon (2010), "Universal Access And Service Funds 2009: Update From Intelcon", Intelcon Research & Consultancy Limited, Vancouver, p. 10, disponible en ligne: www.intelconresearch.com/pages/documents/UASFFunds2009update-Oct2009.pdf.

⁶²⁴ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, article 58.

⁶²⁵ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, article 23.

⁶²⁶ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, article 58.

⁶²⁷ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, articles 58 (2) et 26.

Choix du projet: *la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.*

Bien que la loi stipule que les débours doivent faire suite à des "appels d'offres" ou des "enchères concurrentielles"⁶²⁸, elle n'exige pas que les uns ou les autres soient à subvention minimale. Il est également important de noter que seuls les "détenteurs de licences" peuvent prétendre à un financement du FSU⁶²⁹.

6.3.1.10 Seychelles

FSU: *la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.*

L'article 28 de la Loi stipule la création d'un Fonds répondant au nom de "Fonds pour le service universel des télécommunications" (désigné dans cette section par le terme "le Fonds"). Ni Intelecon, ni Hudson n'indiquent que le FSU relatif aux télécommunications soit opérationnel⁶³⁰.

Responsabilité: *la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.*

L'article 28 de la Loi confère au ministre la responsabilité de l'administration du Fonds.

Financement du FSU: *les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.*

L'article 28 de la Loi prévoit que chaque titulaire d'une licence de service de télécommunications versera une redevance au Fonds à un taux et au moment prescrits.

Transparence: *le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.*

L'article 28 de la Loi stipule que les comptes du Fonds feront l'objet d'une vérification annuelle par le Contrôleur général.

Identification du projet: *les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Choix du projet: *la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.*

⁶²⁸ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, articles 57 (7).

⁶²⁹ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, articles 56 (4) (b).

⁶³⁰ Hudson, H (2010), "Defining Universal Service Funds", Intermedia, mars 2010, volume 38, première édition, disponible en ligne: www.iicom.org/intermedia/IM_March_2010_USF.pdf et Intelecon (2010), "Universal Access And Service Funds 2009: Update From Intelecon", Intelecon Research & Consultancy Limited, Vancouver, p. 10, disponible en ligne: www.inteleconresearch.com/pages/documents/UASFFunds2009update-Oct2009.pdf

L'article 28 de la Loi stipule que le ministre pourra, occasionnellement, prélever sur le Fonds, en faveur d'un titulaire de licence de service de télécommunications, la somme qu'il juge adaptée et nécessaire pour l'aider à élargir le service, en totalité ou en partie, à des régions et des communautés qui en ont besoin.

6.3.1.11 Afrique du Sud

FSU: la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.

Bien que la loi sur les communications électroniques de 2006 désigne un Fonds pour l'accès et le service universels comme successeur du Fonds pour le service universel, rien n'indique que sa création s'appuie sur une analyse du marché ou sur la consultation des parties prenantes au-delà de ce que prescrit la législation⁶³¹. Intelecon et Hudson indiquent qu'un FSU relatif aux télécommunications est opérationnel depuis 1998⁶³².

Responsabilité: la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.

La gestion du Fonds pour l'accès et le service universels est confiée à l'Agence pour l'UAS, qui rend elle-même des comptes au Conseil. L'indépendance du Conseil est cependant limitée puisque ses membres sont directement nommés par le ministre, sans processus public, et qu'il doit agir "conformément aux orientations politiques fixées par le ministre". De plus, l'administration du FSU est "assujettie au contrôle du ministre et conforme à ses instructions"⁶³³.

Financement du FSU: les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.

Les contributions au Fonds pour l'accès et le service universels prennent la forme d'une taxe sur le chiffre d'affaires des opérateurs "qui ne doit pas dépasser 1% du chiffre d'affaires annuel du titulaire de licence"⁶³⁴. Les titulaires de licences de services de radiodiffusion peuvent déduire de leur redevance en faveur du FSU les contributions versées à un Fonds séparé, dont le but est de soutenir la fourniture de contenu local. Aucune disposition ne stipule de contributions alternatives ou collatérales au Fonds.

Transparence: le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.

⁶³¹ République d'Afrique du Sud (2005), loi sur les communications électroniques n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne:

www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 87

⁶³² Hudson, H (2010), "Defining Universal Service Funds", Intermedia, mars 2010, volume 38, première édition, disponible en ligne: www.iicom.org/intermedia/IM_March_2010_USF.pdf et Intelecon (2010), "Universal Access And Service Funds 2009: Update From Intelecon", Intelecon Research & Consultancy Limited, Vancouver, p. 10, disponible en ligne: www.inteleconresearch.com/pages/documents/UASFFunds2009update-Oct2009.pdf.

⁶³³ République d'Afrique du Sud (2005), loi sur les communications électroniques n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, articles 80, 81 et 87 (4).

⁶³⁴ République d'Afrique du Sud (2005), loi sur les communications électroniques n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 89.

La loi sur les communications électroniques de 2006 exige que le Fonds pour l'accès et le service universels fasse l'objet d'un audit annuel et que le "ministre présente un exemplaire des comptes et du bilan audités au Parlement"⁶³⁵.

Identification du projet: *les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.*

Les dépenses que le Fonds pour l'accès et le service universels est autorisé à effectuer sont décrites en termes plus génériques que spécifiques. La loi sur les communications électroniques de 2006 requiert que le Fonds soit "utilisé exclusivement pour le versement de subventions... afin d'aider les personnes défavorisées à couvrir le coût de la fourniture ou de l'utilisation des services de radiodiffusion et de communications électroniques... [ou] un titulaire de licence de service de radiodiffusion et un titulaire de licence de services de réseau de communications électroniques à financer la construction ou l'extension de réseaux de communication électronique dans des régions mal desservies... [ou] les établissements scolaires publics et les institutions de formation... à acheter des services de radiodiffusion et de communications électroniques... [ou] pour faciliter la création et l'exploitation de services de radiodiffusion ainsi que la création et l'exploitation de centres donnant accès à des réseaux de communication électronique, y compris la formation et l'indemnisation de leur personnel"⁶³⁶. La loi n'exige pas d'analyse approfondie des besoins.

Choix du projet: *la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.*

La loi sur les communications électroniques de 2006 exige le recours à un processus "d'enchères concurrentielles", qu'elle décrit en détail, pour la mise en œuvre des projets⁶³⁷. Il n'existe pas d'exigence de subvention minimale.

6.3.1.12 Swaziland

FSU: *la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.*

L'article 33 du projet de loi sur les communications électroniques de 2010 stipule que le gouvernement du Royaume du Swaziland décidera de la création éventuelle d'un Fonds pour l'accès rural (FAR) soutenu par des donateurs, dont le but sera de verser des subventions afin de cofinancer les investissements prioritaires permettant d'augmenter l'accès de la population rurale aux services d'infrastructures de base tels que l'électricité et les communications électroniques. Le projet de loi précise également qu'en cas de création d'un tel Fonds, le ministère, en consultation avec la Commission, élaborera une politique d'utilisation des sommes détenues par le Fonds pour l'accès rural en rapport avec les objectifs de connexion fixés dans les procédures d'approbation des tarifs. Intelecon rapporte que le FSU relatif aux télécommunications est opérationnel⁶³⁸.

⁶³⁵ République d'Afrique du Sud (2005), loi sur les communications électroniques n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne:

www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 91.

⁶³⁶ République d'Afrique du Sud (2005), loi sur les communications électroniques n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne:

www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 88.

⁶³⁷ République d'Afrique du Sud (2005), loi sur les communications électroniques n° 36 de 2005 (amendée), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne:

www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 90.

⁶³⁸ Intelecon (2010), "Universal Access And Service Funds 2009: Update From Intelecon", Intelecon Research & Consultancy Limited, Vancouver, p. 10, disponible en ligne:

www.inteleconresearch.com/pages/documents/UASFFunds2009update-Oct2009.pdf.

Responsabilité: *la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.*

L'article 33 du projet de loi sur les communications électroniques de 2010 stipule que le gouvernement du Royaume du Swaziland décidera de créer ou non un Fonds pour l'accès rural soutenu par des donateurs et que, en cas de création de ce Fonds, le ministère élaborera, en consultation avec la Commission, une politique concernant les modalités d'utilisation des sommes détenues par lui.

Financement du FSU: *les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.*

L'article 33 du projet de loi sur les communications électroniques de 2010 stipule que le gouvernement du Royaume du Swaziland décidera de créer ou non un Fonds pour l'accès rural (RAF). L'article 32 prévoit également que la Commission pourra éventuellement conditionner l'octroi des licences au versement d'une contribution au Fonds pour le service universel par chaque prestataire de services de communications électroniques publics.

Transparence: *le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.*

L'article 33 du projet de loi sur les communications électroniques de 2010 stipule que le gouvernement du Royaume du Swaziland décidera de créer ou non un Fonds pour l'accès rural soutenu par des donateurs et qu'en cas de création de ce Fonds, le ministère élaborera, en consultation avec la Commission, une politique concernant les modalités d'utilisation des sommes détenues par lui.

Identification du projet: *les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.*

L'article 32 du projet de loi sur les communications électroniques de 2010 prévoit que la Commission pourra éventuellement conditionner l'octroi de licences au versement par les prestataires de services de communications électroniques publics d'une contribution au Fonds pour le service universel. Les recettes de ce Fonds seront consacrées au développement et à l'extension des réseaux et des services de communications électroniques dans les régions non desservies, ainsi qu'à la fourniture de l'accès au plus grand nombre possible d'utilisateurs, notamment aux personnes handicapées.

L'article 33 du projet de loi sur les communications électroniques de 2010 indique également que le gouvernement du Royaume du Swaziland décidera de créer ou non un Fonds pour l'accès rural soutenu par des donateurs et qu'en cas de création de ce Fonds, le ministère élaborera, en consultation avec la Commission, une politique concernant les modalités d'utilisation des sommes détenues par le Fonds.

Choix du projet: *la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.*

L'article 33 du projet de loi sur les communications électroniques de 2010 indique que le gouvernement du Royaume du Swaziland décidera de créer ou non un Fonds pour l'accès rural soutenu par des donateurs et qu'en cas de création de ce Fonds, le ministère élaborera, en consultation avec la Commission, une politique concernant les modalités d'utilisation des sommes détenues par le Fonds.

6.3.1.13 République-Unie de Tanzanie

FSU: la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.

La loi sur l'accès au service universel de communications de 2006 établit la création d'un Fonds pour l'accès et le service universels, mais rien n'indique que celle-ci soit le fruit d'une analyse du marché ou d'un processus de consultation des parties prenantes. Intelecon et Hudson indiquent qu'un FSU est en cours de planification⁶³⁹.

Responsabilité: la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.

Financement du FSU: les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.

La loi de 2006 indique que le Fonds pour l'accès et le service universels de communications sera financé par diverses sources, notamment: sommes allouées par le Parlement, subventions de la TCA (*Tanzania Communications Regulatory Authority*), taxe en faveur du service universel payée par tous les titulaires de licences de communications, autres subventions, dons, legs, autres contributions ou transferts effectués par des personnes physiques ou morales (locales ou étrangères), droits et redevances prélevés pour les services dispensés par le Fonds⁶⁴⁰. La taxe en faveur du service universel due par tous les titulaires de licences de communication sera basée sur les revenus du titulaire éligible et n'excédera pas 1,5% de son produit d'exploitation brut⁶⁴¹.

Transparence: le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.

Le FSU doit remettre au ministre un "rapport annuel [fournissant] des informations détaillées sur l'exercice des fonctions et des pouvoirs du Fonds"⁶⁴². Le FSU doit être contrôlé par le "Contrôleur général... au moins une fois tous les deux ans"⁶⁴³ et plus fréquemment si nécessaire.

Identification du projet: les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.

Les fournisseurs de service universel doivent soumettre des plans de projet décrivant la manière dont ils atteindront leurs objectifs en matière d'OSU. Ces plans seront soumis à un processus d'approbation détaillé. Cependant, la loi sur l'accès et le service universels de communications fournit des détails sur la nature des projets prioritaires ou nécessitant une analyse des besoins.

⁶³⁹ Hudson, H (2010), "Defining Universal Service Funds", *Intermedia*, mars 2010, volume 38, première édition, disponible en ligne: www.iicom.org/intermedia/IM_March_2010_USF.pdf et Intelecon (2010), "Universal Access And Service Funds 2009: Update From Intelecon", Intelecon Research & Consultancy Limited, Vancouver, p. 10, disponible en ligne: www.inteleconresearch.com/pages/documents/UASFFunds2009update-Oct2009.pdf.

⁶⁴⁰ *Id.*, article 23.

⁶⁴¹ *Id.*, article 18.

⁶⁴² Tanzanie (2006), "The Universal Communications Service Access Act, 2006", République-Unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 26.

⁶⁴³ Tanzanie (2006), "The Universal Communications Service Access Act, 2006", République-Unie de Tanzanie, Dar es Salaam, article 25.

Choix du projet: la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.

Le Fonds pour l'accès et le service universels de communications fera appel à un processus d'enchères concurrentielles pour choisir les fournisseurs de services universels bénéficiaires d'un soutien financier⁶⁴⁴. Il calculera en outre les subventions au titre du service universel allouées pour chaque période⁶⁴⁵ et veillera à ce que chaque domaine relevant du service universel reçoive une subvention en rapport avec chaque obligation de service universel⁶⁴⁶.

6.3.1.14 Zambie

FSU: la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.

La loi sur les TIC de 2009 prévoit uniquement la création d'un FSU comme mécanisme financier de soutien de l'UAS⁶⁴⁷. Bien que cette décision remonte peut-être à la politique en matière de TIC de 2009, qui appelait à la "création d'un Fonds pour le développement des TIC dans les régions rurales"⁶⁴⁸, rien n'indique que le FSU soit lié à une analyse du marché ou une consultation des intervenants. Intelecon et Hudson rapportent qu'un FSU relatif aux télécommunications est opérationnel⁶⁴⁹.

Responsabilité: la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.

Les lignes hiérarchiques du FSU ne sont pas claires. D'un côté, il doit être "géré et administré par un Gestionnaire nommé [par le régulateur]" et de l'autre, il rend compte par le biais du ministre et de l'Assemblée nationale⁶⁵⁰.

Financement du FSU: les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.

La loi en matière de TIC de 2009, qui confère au régulateur le pouvoir de recommander au ministre, par le biais de règlements, "les contributions annuelles payables par tout titulaire de licence", ne détaille pas les contributions au FSU, mais précise cependant qu'elles ne pourront pas "excéder le montant prescrit par le ministre, en consultation avec le [régulateur]"²⁰⁰⁹⁶⁵¹. La rédaction ou la promulgation de ces réglementations n'est pas avérée et rien n'indique que le ministre ait prescrit le montant requis.

⁶⁴⁴ *Id.*, article 15.

⁶⁴⁵ Le loi de 2006 ne précise pas la durée de la période.

⁶⁴⁶ *Id.*, article 19.

⁶⁴⁷ Zambie (2009), "The Information And Communication Technologies Act" n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, article 70.

⁶⁴⁸ Zambie (2006), "National Information and Communication Technology Policy", ministère des Communications et des transports, Lusaka, avril 2006, p. 35.

⁶⁴⁹ Hudson, H (2010), "Defining Universal Service Funds", Intermedia, mars 2010, volume 38, première édition, disponible en ligne: www.icom.org/intermedia/IM_March_2010_USF.pdf et Intelecon (2010), "Universal Access And Service Funds 2009: Update From Intelecon", Intelecon Research & Consultancy Limited, Vancouver, p. 10, disponible en ligne: www.inteleconresearch.com/pages/documents/UASFFunds2009update-Oct2009.pdf

⁶⁵⁰ Zambie (2009), "The Information And Communication Technologies Act" n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, article 71.

⁶⁵¹ Zambie (2009), "The Information And Communication Technologies Act" n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, article 70 (4) (e).

Transparence: *le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.*

La loi en matière de TIC de 2009 stipule plusieurs mesures favorables à la transparence des activités et du statut financier du FSU. Le gestionnaire du Fonds doit "publier chaque année le détail des activités du Fonds" et le ministre doit veiller à ce que "les comptes d'exploitation annuels du Fonds soient préparés et présentés à l'Assemblée nationale". Le régulateur est tenu de publier tous les ans "le détail des contributions versées au Fonds et des sommes allouées par lui"⁶⁵².

Identification du projet: *les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.*

La loi sur les TIC de 2009 précise que les modalités d'identification des projets figurent dans des règlements du régulateur traitant "des activités que le Fonds financera et des modalités de ce financement" recommandées par lui au ministre⁶⁵³. La rédaction ou la promulgation de ces règlements n'est pas avérée. Cependant, le site Internet du régulateur cite trois projets devant bénéficier d'un financement par le FSU, à savoir: mise en place de télécentres communautaires polyvalents, installation de points de présence Internet dans les régions rurales et fourniture d'infrastructures de stations de base GSM partagées⁶⁵⁴.

Choix du projet: *la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.*

Des règlements relatifs aux activités du Fonds, qui n'ont pas encore été publiés, pourraient spécifier des enchères concurrentielles à subvention minimale.

6.3.1.15 Zimbabwe

FSU: *la législation prévoit la création d'un Fonds, si besoin est, et cette décision découle d'un processus d'analyse des réalités du marché et de la consultation des intervenants.*

La loi sur les postes et les télécommunications de 2000 et la loi sur les services de radiodiffusion de 2001 stipulent la création de leur FSU respectif, mais rien n'indique que celle-ci soit liée à une analyse du marché ou à des consultations avec les parties prenantes⁶⁵⁵. Cependant, ni Intelcon, ni Hudson n'indiquent qu'un FSU relatif aux télécommunications soit opérationnel au Zimbabwe⁶⁵⁶.

Responsabilité: *la loi identifie clairement qui est responsable de la gestion et du fonctionnement du Fonds, de préférence le régulateur, et assure l'indépendance de cette entité au moyen de dispositions réglementaires claires.*

⁶⁵² Zambie (2009), "The Information And Communication Technologies Act" n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, articles 71 et 72.

⁶⁵³ Zambie (2009), "The Information And Communication Technologies Act" n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, article 70 (4).

⁶⁵⁴ ZICTA (nd), "Multi-purpose Community Telecentres (MCT) Projects and Training", "Internet Point of Presence (PoP)" et "GSM Mobile Base Stations", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka accessibles en ligne à l'adresse: www.caz.zm/index.php/universal-access/universal-access-projects/multi-purpose-community-telecetres.html, www.caz.zm/index.php/universal-access/universal-access-projects/Internet-point-of-presence.html et www.caz.zm/index.php/universal-access/universal-access-projects/gsm-mobile-base-stations.html respectivement.

⁶⁵⁵ Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", titre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 73 et Zimbabwe (2001), "Broadcasting Services Act", titre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 29.

⁶⁵⁶ Hudson, H (2010), "Defining Universal Service Funds", Intermedia, mars 2010, volume 38, première édition, disponible en ligne: www.icom.org/intermedia/IM_March_2010_USF.pdf et Intelcon (2010), "Universal Access And Service Funds 2009: Update From Intelcon", Intelcon Research & Consultancy Limited, Vancouver, p. 10, disponible en ligne: www.inteleconresearch.com/pages/documents/UASFFunds2009update-Oct2009.pdf.

Le régulateur est l'entité responsable du FSU dans les deux cas "dévolu... fondé de pouvoir" par la loi⁶⁵⁷, responsable du contrôle financier des fonds, de leur dépense et de la justification de leur emploi. Le ministre est quant à lui responsable des décisions d'investissement relatives aux fonds excédentaires.

Financement du FSU: les contributions au Fonds sont calculées sur un pourcentage des revenus de tous les opérateurs concernés, payées à intervalles raisonnables, complétées par des contributions alternatives et collatérales.

Les titulaires de licences doivent s'acquitter d'une "redevance annuelle prescrite" au FSU, mais la loi n'en précise pas les modalités de calcul⁶⁵⁸. Les contributions alternatives et collatérales peuvent prendre la forme de "sommes allouées par acte du Parlement", de fonds excédentaires de l'Autorité et "d'autres sommes [telles que les amendes infligées aux titulaires de licences] auxquelles le Fonds peut légalement prétendre"⁶⁵⁹.

Transparence: le Fonds est audité chaque semestre; les audits, les états financiers et les rapports d'activité sont mis à la disposition du public.

La loi exige que, chaque année, les deux FSU soient "vérifiés par le Contrôleur général... [au titre de la] loi sur l'audit et le trésor public, comme si les actifs du Fonds étaient de l'argent public"⁶⁶⁰. Aucun rapport d'audit ne semble avoir été rendu public.

Identification du projet: les dépenses du Fonds sont affectées en priorité aux points d'accès publics, aux télécentres, PME et micro-entreprises, coopératives ou à d'autres projets, sous réserve d'analyses soignées des besoins.

Dans les deux cas, les objectifs du FSU ne fournissent pas de détails précis sur les projets à soutenir. Ils se centrent de manière plus générale sur des soutiens tels que des subventions visant à aider les "personnes défavorisées", l'appui financier apporté à "l'extension des services postaux et de télécommunications aux régions et aux collectivités mal desservies", les interventions soutenant "l'utilisation des services de télécommunications par les personnes handicapées" et le soutien de la "formation" et de la "recherche et développement"⁶⁶¹. Aucune analyse des besoins n'est obligatoire, mais le régulateur doit élaborer un "plan annuel de mise en œuvre... en consultation avec... les titulaires de licences"⁶⁶². Aucun plan de mise en œuvre de cette nature ne semble avoir été rendu public.

⁶⁵⁷ Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", titre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 73) et Zimbabwe (2001), "Broadcasting Services Act", titre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 29 (2).

⁶⁵⁸ Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", titre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 73 et Zimbabwe (2001), "Broadcasting Services Act", titre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 32 (1).

⁶⁵⁹ Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", titre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 73 et Zimbabwe (2001), "Broadcasting Services Act", titre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, articles 31 et 32.

⁶⁶⁰ Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", titre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 73 et Zimbabwe (2001), "Broadcasting Services Act", titre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 30.

⁶⁶¹ Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", titre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 73 et Zimbabwe (2001), "Broadcasting Services Act", titre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 30.

⁶⁶² Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", titre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 73 et Zimbabwe (2001), "Broadcasting Services Act", titre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 30.

Choix du projet: la sélection des projets individuels se fait dans le cadre d'enchères concurrentielles à subvention minimale.

Ni la loi sur les postes et les télécommunications de 2000, ni la loi sur les services de radiodiffusion de 2001 ne stipule de spécifications en matière de sélection des projets.

6.4 Etudes de cas internationales

6.4.1 COMESA

Les Lignes directrices de la politique en matière d'accès et de service universels de 2004 contiennent des dispositions claires concernant les sources de financement et la gestion des Fonds pour l'accès et le service universels.

Elles prescrivent que les Fonds peuvent être constitués par les contributions de diverses sources, notamment allocations des pouvoirs publics, droits de licence, enchères, recettes de la privatisation, taxes prélevées sur les opérateurs TIC, parrainage d'entreprises locales, partenaires pour la coopération, etc.⁶⁶³.

Elles établissent également plusieurs principes relatifs à leur gestion et reconnaissent qu'il est crucial de mettre en place un cadre qui suscite la certitude et la confiance, afin que toutes les parties prenantes croient au processus et le soutiennent, et de rendre publiques les informations sur les modalités d'utilisation du Fonds⁶⁶⁴.

Elles reconnaissent aussi que la société civile devrait jouer un rôle clé et participer au processus de sélection des programmes ciblant des objectifs et des programmes de développement spécifiques.

Leurs principes clés sont les suivants: neutralité ou traitement uniforme de tous les opérateurs, quelle que soit la technologie qu'ils utilisent; objectifs clairs ou définition claire des zones à desservir dans un délai spécifique; processus de sélection ou recours à des enchères concurrentielles pour les projets; transparence de l'exécution des activités du Fonds.

Elles mettent également en avant le concept de subventions intelligentes et indiquent que la réalisation des projets doit viser une croissance durable. Elles fournissent des exemples tels que les bureaux d'appels publics ruraux, les réseaux pour les organismes ruraux intermédiaires, etc.

Concernant la mise en œuvre des programmes, elles définissent plusieurs phases dont une phase préliminaire caractérisée par la définition claire et l'évaluation des besoins de chaque localité, la segmentation des projets en sous-projets et la réalisation de synthèses des projets dans leur ensemble.

Elles recommandent en outre le recours au processus des enchères concurrentielles, notamment sur les marchés libéralisés.

6.4.2 Pérou

L'expérience du FITEL livre des enseignements précieux sur le rôle important de la conception des projets et des conditions réglementaires clés, notamment en matière de tarifs et d'interconnexion, comme conditions préalables de réussite. Le Pérou étant un pays montagneux, la mise en œuvre de la plupart des projets a fait appel à la technologie VSAT.

⁶⁶³ Lignes directrices de la COMESA relatives au service et à l'accès universels, août 2004, section 6.8.1-6.

⁶⁶⁴ *Id.*, section 6.8.7.

Le *Fondo de Inversión en Telecomunicaciones* (FITEL) a été créé en 1993 pour financer l'extension des télécommunications aux régions mal desservies, principalement rurales⁶⁶⁵. Il est géré par un Conseil d'administration composé du ministre des Transports et des communications, du président d'OSIPTEL et du ministre de l'Economie et des finances⁶⁶⁶. Le DS n° 010-2007-MTC établit les règles et les procédures de gestion du FITEL, notamment les obligations dévolues au Secrétariat technique et au Conseil d'administration.

Le Secrétariat technique du ministère propose les projets de fourniture de télécommunications aux régions rurales ou PPSI. Ces projets doivent être approuvés par le Conseil d'administration et respecter les procédures du système national d'investissements publics établi par le ministère de l'Economie et des finances pour obtenir leur approbation finale. Ils passent donc par différentes étapes avant d'être déclarés "faisables" puis "approuvés"⁶⁶⁷. Lorsqu'un projet de télécommunications reçoit le statut "faisable", l'argent est versé à un fonds fiduciaire privé afin de garantir qu'il restera à sa disposition et l'Agence de promotion de l'investissement privé prépare les documents d'enchères inverses. Les fonds sont versés au projet gagnant pendant cinq ans, avec un versement initial de 25 à 40% et 10 versements supplémentaires d'un montant égal.

Le FITEL applique aux prestataires de services de télécommunications un droit de 1% du revenu annuel (hors taxes) de ces services.

La propriété des actifs constitue une différence importante entre la conception des projets FITEL I et celle des suivants. Dans le cas de FITEL I, les actifs de réseau appartenaient au gouvernement péruvien. Dans tous les projets FITEL ultérieurs, les opérateurs en étaient les propriétaires.

Initialement projet pilote, FITEL I est devenu opérationnel officiellement en 2000. Il avait pour but d'améliorer l'accès aux télécommunications dans les régions frontalières septentrionales et de tester l'adéquation des systèmes VSAT aux communications vocales.

FITEL II exigeait, en sus de publiphones, un point public d'accès à Internet fonctionnant à un débit d'au moins 9,6 Kbps (19,4 Kbps était plutôt la performance réelle) dans des capitales de districts désignées.

FITEL III demandait la fourniture de trois lignes vocales dans 25% des sites. Sur demande, l'opérateur titulaire de la licence devait fournir deux lignes supplémentaires en plus du publiphone dans ces zones, sans subvention supplémentaire.

L'objectif de FITEL IV était d'installer un publiphone supplémentaire dans les endroits où il en existait déjà. Le réseau était également dimensionné pour trois lignes vocales et un port de données par site.

La réglementation a posé problème aux opérateurs des régions rurales. Les faibles tarifs locaux fixés par le régulateur n'étaient pas tenables financièrement pour eux. Des analyses des données de trafic ont montré que plus de 70% des appels s'effectuaient à l'intérieur d'un département, facturés au prix d'un appel local. Mais les deux opérateurs ruraux qui devaient acheminer les appels locaux des utilisateurs via un réseau VSAT encouraient des coûts de transmission satellite. Les tarifs des appels locaux ne leur permettaient pas de recouvrer l'intégralité de leurs coûts, même après le versement de subventions, et encore moins de réaliser un bénéfice raisonnable. Cet état de fait a fortement ébranlé leur situation financière.

⁶⁶⁵ Projet de loi sur les télécommunications (approuvé par le décret suprême n° 013-93-TCC (28 avril 1993) et modifié par le projet de loi 27010 (8 décembre 1998) et le projet de loi 28737 (18 mai, 2006)).

⁶⁶⁶ Le FITEL a été géré par OSIPTEL jusqu'au 3 janvier 2007.

⁶⁶⁷ Huit projets ont été confiés à deux fournisseurs de services de télécommunications à l'issue de quatre appels d'offres. Le Système national d'investissement public disposait de procédures pour les projets de télécommunications. Par la suite, quatre projets supplémentaires ont été attribués aux mêmes prestataires par le biais d'enchères inverses.

Les tarifs d'interconnexion soulevaient eux aussi des difficultés. Les opérateurs ruraux péruviens étaient assujettis aux mêmes taux et aux mêmes procédures d'interconnexion que les autres, qui ne tenaient pas compte des coûts supérieurs de l'exploitation et de la maintenance du réseau. Après s'être penché sur ces questions, le régulateur a modifié la réglementation⁶⁶⁸.

6.4.3 Nigeria

Conformément au chapitre VII, titre IV de la loi sur les communications de 2003⁶⁶⁹, le Gouvernement fédéral du Nigeria a reçu pour mandat de créer un Fonds pour la fourniture du service universel (USPF) afin de faciliter la réalisation rapide des objectifs de la politique nationale en matière d'accès universel aux télécommunications ainsi qu'aux technologies de l'information et de la communication (TIC).

Le Fonds pour la fourniture du service universel et la Commission des communications du Nigeria ont donc invité tous les décisionnaires, les prestataires de services de télécommunications, les ONG, la société civile, les collectivités locales et le grand public à un forum consultatif qui s'est déroulé le 31 octobre 2006 et a abordé les questions suivantes:

- stratégies et mécanismes d'extension de l'accès aux régions rurales et mal desservies du Nigeria;
- critères et modalités d'éligibilité de l'accès au Fonds;
- types de projets à financer;
- technologie adaptée à la fourniture des services dans les régions rurales et mal desservies;
- mécanisme de micro-financement;
- tarifs et interconnexion pour les régions rurales;
- accessibilité financière et pérennité de la fourniture de services TIC dans les régions rurales;
- autres sources d'électricité;
- recherche et développement.

En août 2007, la NCC a publié ses règlements en matière d'accès universel et de service universel (les Règlements). Les Règlements de 2007 définissent un cadre politique large pour se conformer à la disposition légale de création d'un Fonds pour la fourniture du service universel (USPF) et en détaillent les priorités. Ce Fonds a pour but de contribuer au développement économique et social de la nation grâce au renforcement de l'accessibilité et de la disponibilité universelles d'infrastructures et de services de télécommunications et TIC à l'ensemble de la population, notamment les résidents des régions rurales et les personnes socialement et physiquement défavorisées. Il s'efforce également de promouvoir l'innovation technologique et la concurrence dans le domaine de la fourniture de services TIC dans les régions rurales, de soutenir la mise en place d'entreprises efficaces, autonomes et axées sur le marché, notamment des coopératives, qui continueront à élargir l'accès aux TIC de leur propre initiative en demandant le soutien financier le plus réduit possible à court et long terme, et de veiller au bon usage des fonds afin de tirer pleinement parti des investissements consentis dans les communications rurales. Dans ce contexte, le Fonds a pour priorité de fournir l'aide financière requise pour apporter l'accès et le service universels à des régions spécifiques, définies comme suit:

- régions non desservies: zones géographiques privées de tout accès;

⁶⁶⁸ Sources: rapport d'évaluation du programme FITELE effectué par Intelcon pour le compte de la Banque mondiale et d'OSIPTTEL en 2003/2004 et <http://icttoolkit.infodev.org/en/PracticeNote.3143.html>.

⁶⁶⁹ "Nigerian Communications Act", 2003, disponible en ligne: www.ncc.gov.ng/RegulatorFramework/Nigerian%20Communications%20Act,%202003.pdf.

- régions mal desservies: zones géographiques où un accès existe déjà, mais pas sur l'ensemble du territoire concerné;
- groupes non desservis: segments de population désignés partageant un ensemble de caractéristiques et privés d'accès, contrairement aux autres membres de leur communauté.

L'USP est financé par des contributions de la NCC basées sur une partie des taxes payées à la Commission par les titulaires de licences⁶⁷⁰. Le montant initial de ces contributions est de 1% des revenus nets des titulaires de licences⁶⁷¹. La NCC est également en droit de décider d'augmenter ou de diminuer le montant de la contribution en fonction de l'estimation des besoins en financement du plan d'exploitation de l'USPF, ainsi que sur recommandations du Secrétariat du Fonds⁶⁷². Dans ce cas, la Commission établira un droit supplémentaire, baptisé taxe en faveur du FSU, qui sera prélevé sur tous les titulaires de licences dans le but de soutenir les activités du Fonds et qui ne dépassera pas 1% des revenus nets des titulaires de licences⁶⁷³. Ces contributions sont versées au Fonds chaque trimestre⁶⁷⁴.

Le Fonds peut éventuellement bénéficier de sources de financement supplémentaires. La Loi autorise également l'Assemblée nationale à lui allouer des sommes si nécessaire⁶⁷⁵. Elle précise aussi que des cadeaux et des prêts peuvent l'alimenter⁶⁷⁶, sans en préciser spécifiquement la nature.

Globalement, au Nigeria, l'accès et le service universels sont gérés par le Conseil pour la fourniture du service universel et un Secrétariat⁶⁷⁷.

Les règlements définissent ainsi les fonctions de ce Conseil:

- superviser et fournir des orientations politiques larges concernant la gestion du Fonds pour le service universel et ses gestionnaires;
- nommer et révoquer les gestionnaires du Fonds, en consultation avec la NCC;
- nommer et révoquer les contrôleurs financiers du Fonds;
- approuver les plans d'exploitation, qui comprendront plusieurs programmes et projets relatifs au service universel, le budget alloué à l'ensemble des activités et des dépenses du Conseil d'administration, du Secrétariat et des gestionnaires du Fonds, ainsi que tout ce que le Fonds pourra avoir à financer pendant la période concernée;
- approuver les ordres permanents visant à établir et à réglementer les activités du gestionnaire du Fonds, ainsi que leur révision;
- approuver l'ensemble des processus, des procédures, des lignes directrices et des décisions donnant force exécutoire et effet aux règlements;
- toute autre fonction qui lui est assignée⁶⁷⁸.

La Loi stipule que le Secrétariat du FSU, responsable de la gestion au jour le jour du Fonds, sera situé dans la NCC. Celle-ci veillera à ce qu'il dispose d'un personnel convenablement qualifié et expérimenté, qui pourra être détaché par la NCC⁶⁷⁹. Les règlements indiquent également que la Commission sera autorisée

⁶⁷⁰ *Id.*, paragraphe 71.

⁶⁷¹ *Id.*, paragraphe 71.

⁶⁷² *Id.*, paragraphe 71.

⁶⁷³ *Id.*, paragraphe 72.

⁶⁷⁴ *Id.*, paragraphe 71.

⁶⁷⁵ "The Nigerian Communications Act" de 2003, chapitre VII "Consumer Affairs", titre 4, paragraphe 114.

⁶⁷⁶ *Id.*, paragraphe 114.

⁶⁷⁷ Règlements sur l'accès universel et le service universel de 2007, paragraphe 24.

⁶⁷⁸ Règlements sur l'accès universel et le service universel de 2007, paragraphe 4.

⁶⁷⁹ "The Nigerian Communications Act" de 2003, chapitre VII "Consumer Affairs", titre 4, paragraphe 118.

à recruter du personnel compétent à l'extérieur, si nécessaire, pour répondre aux besoins du Secrétariat de l'USPF⁶⁸⁰.

La Loi confère à ce dernier les fonctions suivantes:

- recevoir les demandes de prêts et de subventions émanant d'entités éligibles telles que des opérateurs de communications établis dans les collectivités;
- étudier ces demandes et émettre des recommandations concernant celles à financer au Conseil d'administration de l'USPF;
- faire la liaison avec d'autres départements de la NCC pour traiter les licences relatives aux demandes financées;
- dispenser aux bénéficiaires des prêts et des subventions une aide technique et en matière de gestion, par exemple concernant la résolution des problèmes avec les fournisseurs d'équipement et la mise en place de systèmes de facturation;
- évaluer la performance des projets et prendre les mesures éventuellement nécessaires pour que les bénéficiaires de prêts et de subventions atteignent les objectifs d'extension du réseau et de fourniture des services;
- faire respecter les normes de qualité de service fixées par le Conseil d'administration de l'USPF dans les régions rurales et mal desservies;
- collecter les contributions à l'USPF et les remboursements de prêts et reverser ces derniers au Fonds;
- évaluer la mesure dans laquelle le Fonds parvient à atteindre les objectifs politiques fixés par le gouvernement et son Conseil d'administration;
- faciliter la collaboration entre les activités financées par l'USPF et d'autres initiatives en matière d'infrastructures et de développement;
- effectuer la liaison entre le Conseil d'administration de l'USPF et les gestionnaires du Fonds⁶⁸¹.

Les règlements fixent au Secrétariat de l'USPF les fonctions supplémentaires suivantes:

- préparer les plans d'exploitation et les recommander au Conseil d'administration de l'USPF;
- préparer les ordres permanents visant à mettre en place et à régler la structure et les activités du Secrétariat et du gestionnaire du Fonds, les recommander à la NCC et au Conseil d'administration de l'USPF et les réviser de temps à autre;
- se coordonner avec la NCC pour remplir ces fonctions;
- préparer tous les processus, procédures, lignes directrices et décisions requis pour rendre les réglementations pleinement exécutoires et les recommander au Conseil d'administration de l'USPF;
- remplir toutes les autres fonctions qui lui ont été assignées⁶⁸².

Le Conseil et le Secrétariat supervisent et fournissent des orientations politiques concernant la gestion de l'USPF et ses gestionnaires⁶⁸³. Selon les règlements, le Conseil, en consultation avec la NCC, confie à une société de gestion d'investissements indépendante et "compétente" le rôle de gestionnaires du Fonds⁶⁸⁴. Ils stipulent également que le Secrétariat aura recours à un processus de sélection public, transparent et

⁶⁸⁰ Règlement sur l'accès universel et le service universel de 2007, paragraphe 22.

⁶⁸¹ "The Nigerian Communications Act" de 2003, chapitre VII "Consumer Affairs", titre 4, paragraphe 118.

⁶⁸² Règlements sur l'accès universel et le service universel de 2007, paragraphe 24.

⁶⁸³ *Id.*, paragraphe 4.

⁶⁸⁴ *Id.*, paragraphe 27.

concurrentiel pour choisir la société en question. À l'issue du processus de sélection, le Secrétariat de l'USPF soumettra ses recommandations à l'approbation du Conseil⁶⁸⁵.

La Loi confie aux gestionnaires du Fonds les responsabilités suivantes:

- tenir les états financiers et les livres comptables du Fonds;
- collaborer avec le Secrétariat de l'USPF à la collecte des contributions et du remboursement des prêts;
- estimer la somme requise chaque année pour soutenir le rythme d'extension des réseaux que la NCC a jugé nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique en matière de FSU;
- calculer le montant des revenus annuels requis pour que le Fonds reste sain sur le plan budgétaire, ainsi que le taux de contribution correspondant;
- verser des fonds aux entités éligibles sur approbation du Conseil d'administration de l'USPF;
- investir les réserves de liquidités suivant les instructions du Conseil d'administration de l'USPF et mettre en place des procédures de gestion des liquidités afin d'assurer un retour sur investissement optimal tout en conservant suffisamment de liquidités à court terme pour faire face aux versements;
- rendre compte à intervalle régulier de la performance financière de l'USPF à son Conseil d'administration;
- aider le Secrétariat de l'USPF à évaluer la mesure dans laquelle le Fonds parvient à atteindre les objectifs politiques fixés par le gouvernement et son Conseil d'administration⁶⁸⁶.

Les gestionnaires de l'USPF rendent des comptes une fois par trimestre au Conseil d'administration et au Secrétariat et leur fournissent notamment un rapport détaillant sa situation financière et sa performance⁶⁸⁷.

La différence entre les sommes collectées ou perçues par l'USPF et celles effectivement versées sera conservée par le Fonds en vue de futures opportunités de financement⁶⁸⁸. Les charges administratives et opérationnelles du Fonds (développées dans les plans d'exploitation, comme indiqué plus loin) constituent la seule dépense sans rapport avec les subventions aux fournisseurs de service universel à sa charge⁶⁸⁹.

L'USPF détiendra un ou plusieurs comptes dans une ou plusieurs banques nigérianes dotées de droits directs de transactions sur devises. Ses actifs pourront être investis, au choix, dans des dépôts bancaires fixes, des bons du Trésor, des titres d'Etat et tout autre instrument approuvé par le Conseil d'administration conformément aux réglementations financières en vigueur⁶⁹⁰. La Loi stipule que la NCC veillera à ce que l'USPF soit toujours totalement distinct du Fonds de la NCC et géré de manière transparente et séparée⁶⁹¹.

La Loi et les règlements prévoient que l'USPF sera soumis à un audit par exercice⁶⁹². La Loi stipule également que le Conseil d'administration désignera des contrôleurs indépendants et que leur rapport sera présenté à l'Assemblée nationale et rendu public⁶⁹³. L'USPF disposera par ailleurs d'un site Internet

⁶⁸⁵ *Id.*, paragraphes 28 et 29.

⁶⁸⁶ "The Nigerian Communications Act" de 2003, chapitre VII "Consumer Affairs", titre 4, paragraphe 119

⁶⁸⁷ Règlements sur l'accès universel et le service universel de 2007, paragraphe 30.

⁶⁸⁸ *Id.*, paragraphe 73.

⁶⁸⁹ *Id.*, paragraphe 74.

⁶⁹⁰ *Id.*, paragraphe 77.

⁶⁹¹ "The Nigerian Communications Act" de 2003, chapitre VII "Consumer Affairs", titre 4, paragraphe 114

⁶⁹² "Universal Access and Universal Service Regulations" de 2007, paragraphe 80.

⁶⁹³ "The Nigerian Communications Act" de 2003, chapitre VII "Consumer Affairs", titre 4, paragraphe 114

où seront publiés des informations en rapport avec la promotion de l'accès et du service universels au Nigeria, les rapports trimestriels du Fonds, les rapports annuels de son Conseil d'administration et les projets en cours⁶⁹⁴.

Les règlements prévoient également que le Conseil d'administration de l'USPF préparera un rapport annuel, qu'il soumettra à l'Assemblée nationale, par l'intermédiaire du Président, au plus tard six mois après la clôture de chaque exercice financier, comprenant:

- la description des activités du Conseil d'administration de l'USPF pendant l'exercice écoulé;
- les comptes contrôlés de l'USPF pour l'année examinée, ainsi que le rapport des contrôleurs correspondant;
- le rapport trimestriel le plus récent du gestionnaire de l'USPF;
- le plan d'exploitation approuvé le plus récemment et
- toute autre information pertinente⁶⁹⁵.

Le Secrétariat de l'USPF devra préparer un plan de gestion stratégique contenant une vision, une mission et des objectifs pour cinq ans et le soumettre à l'approbation du Conseil d'administration du Fonds⁶⁹⁶. Ce dernier approuvera ensuite des plans d'exploitation annuels précisant les modalités de mise en œuvre des programmes et des projets de l'USPF par ses gestionnaires⁶⁹⁷. Le plan stratégique 2007-2011 fournit le cadre général des activités de l'USPF à mener pendant ce quinquennat et constitue la base des plans d'exploitation annuels. Il vise à compléter la politique globale du Gouvernement fédéral du Nigeria en matière de développement national. Il contient les buts et les priorités de l'USPF, tandis que les plans d'exploitation annuels adoptés chaque année par le Conseil d'administration fournissent davantage de précisions sur les projets que le Fonds lancera pendant l'année concernée.

Ce plan stratégique tient compte des observations émises par les parties prenantes à l'occasion de la réunion consultative publique du 31 octobre 2006 et des remarques écrites adressées à l'USPF en vue de la rédaction d'un document consultatif non contraignant.

Il indique que le cadre d'élaboration des programmes de l'USPF s'appuie sur les bonnes pratiques mondiales en matière de TIC pour le développement. Concrètement, il précise que le but des interventions de l'USPF est la promotion de la croissance macroéconomique, notamment celle des régions aux communautés non et mal desservies. Ensuite, des objectifs sont définis pour chaque but. Ils sont généraux, mais normalement mesurables afin que les gestionnaires de l'USPF puissent suivre la réalisation des buts auxquels ils se rapportent. Des stratégies et un portefeuille de programmes sont élaborés pour chaque ensemble d'objectifs. Enfin, des projets spécifiques liés à un programme sont conçus. Un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) est élaboré pour chaque projet. Ces KPI permettent de créer un tableau de bord qui servira à son tour à mesurer et à suivre la performance de l'USPF. Le résultat des mesures et du suivi sera pris en compte pour élaborer les futurs plans et prendre des décisions au niveau macro.

Les règlements contiennent des dispositions détaillées, notamment sur la nécessité impérieuse de recourir à un processus de sélection concurrentiel et de privilégier les enchères à subvention minimale, sur les critères d'éligibilité des soumissionnaires, sur la publicité des processus concurrentiels de sélection des projets de l'USPF, sur les critères et les procédures d'évaluation, sur l'adjudication et la notification de l'attribution des projets, ainsi que sur la disqualification et les sanctions⁶⁹⁸.

⁶⁹⁴ "Universal Access and Universal Service Regulations" de 2007, paragraphe 81.

⁶⁹⁵ *Id.*, paragraphe 80.

⁶⁹⁶ *Id.*, paragraphe 36.

⁶⁹⁷ *Id.*, paragraphe 37.

⁶⁹⁸ "Universal Access and Universal Service Regulations" de 2007, paragraphes 48 à 61.

Les projets de l'USPF sont attribués aux soumissionnaires à l'issue d'un processus de sélection concurrentiel, qui peut éventuellement privilégier les enchères à subvention minimale⁶⁹⁹. Les prestataires de services titulaires de licences nigérianes et les nouveaux entrants potentiels sur le secteur des communications ont le droit de soumissionner⁷⁰⁰. Concernant l'accès universel, les institutions étant également considérées comme des bénéficiaires des avantages générés par l'USPF, elles peuvent éventuellement recevoir un soutien financier du Fonds. Ces institutions sont les entités assimilées à un statut public présentes dans une population désignée, telles que les établissements d'éducation et de santé, les administrations, etc.⁷⁰¹.

Les règlements de 2007 contiennent aussi des dispositions détaillées sur les pièces à produire dans le cadre du processus de sélection concurrentiel, notamment les documents requis, la notification publique, les appels d'offres, les cautions de soumission, ainsi que sur le processus d'octroi de contrats et de licences en rapport avec les projets de l'USPF⁷⁰².

6.4.4 Ouganda

La loi sur les communications de l'Ouganda de 1997 prévoit la création d'un Fonds pour le service universel (Fonds pour le développement des communications rurales) chargé de financer, si nécessaire, la fourniture d'obligations de service universel par des opérateurs désignés, ainsi que l'exécution de la politique et des programmes en faveur du développement des communications rurales. Le Fonds pour le développement des communications rurales (RCDF) a été créé par l'Instrument sur les communications (création et gestion du Fonds pour le développement des communications rurales) n° 223 de 2003.

L'UCC alimente le RCDF grâce à une taxe en faveur du service universel ou d'autres frais supplémentaires imposés à tous les opérateurs désignés⁷⁰³. La taxe en faveur du service universel est basée sur le revenu éligible de l'opérateur désigné. Le revenu éligible d'un opérateur assujéti à cette taxe est le chiffre d'affaires brut généré par les services de communications pendant l'exercice⁷⁰⁴. Les opérateurs peuvent déduire de leur chiffre d'affaires les recettes de leurs activités sans lien avec le secteur des communications⁷⁰⁵. Un surcoût appliqué aux droits d'interconnexion peut constituer une autre source de financement⁷⁰⁶. Afin que l'obligation de service universel ne constitue pas une charge trop lourde ou injuste pour les opérateurs fournisseurs de service universel, il a été demandé à l'UCC de mettre en place un mécanisme de répartition du coût net de cette obligation entre les opérateurs désignés⁷⁰⁷. Le RCDF est également autorisé à recevoir un financement alloué par le Parlement ougandais sur le budget national, des dons et des subventions de partenaires pour le développement, ainsi que les cadeaux et les prêts que le ministre en charge des TIC et le ministre des Finances jugent acceptables⁷⁰⁸.

Des droits d'interconnexion supplémentaires peuvent aussi s'appliquer. Cependant, l'UCC indique qu'elle va également créer un mécanisme de répartition des coûts nets de l'exécution de l'obligation de service universel entre les opérateurs désignés, afin que celle-ci ne constitue pas une charge injuste pour eux⁷⁰⁹. Le coût du service universel dépend de l'état de développement du réseau (entièrement développé, en cours d'extension ou nécessitant un développement supplémentaire)⁷¹⁰.

⁶⁹⁹ "Universal Access and Universal Service Regulations" de 2007, paragraphe 48.

⁷⁰⁰ *Id.*, paragraphe 50.

⁷⁰¹ *Id.*, paragraphe 44.

⁷⁰² "Universal Access and Universal Service Regulations" de 2007, titre VIII, paragraphes 62 à 69.

⁷⁰³ "The Communications (Universal Service) Regulations" de 2005, article 12.

⁷⁰⁴ *Id.*, article 12.

⁷⁰⁵ *Id.*, article 12.

⁷⁰⁶ *Id.*, article 12.

⁷⁰⁷ *Id.*, article 11.

⁷⁰⁸ *Id.*, article 11.

⁷⁰⁹ *Id.*, article 12

⁷¹⁰ *Id.*

Le RCDF détient son propre compte dans une banque dotée de droits de transactions en devises étrangères et ses actifs peuvent être investis dans des dépôts bancaires fixes auprès d'une banque approuvée par l'UCC, en bons du Trésor, en titres d'Etat ou d'une autre manière, conformément aux lignes directrices approuvées par l'UCC⁷¹¹.

Les opérateurs peuvent adresser à l'UCC une demande écrite motivée d'exemption de taxe, accompagnée d'un rapport d'audit. L'UCC étudie toutes les demandes d'exemption, examine le rapport d'audit et se renseigne sur les données afin de s'assurer du bien-fondé de la requête⁷¹².

Les procédures d'administration du Fonds et d'identification des projets sont clairement établies dans la loi. La loi sur les communications de l'Ouganda (la Loi) confie à l'UCC la responsabilité de la création et de l'administration du Fonds pour le développement des communications rurales⁷¹³. Les règlements lui confèrent également la mise en œuvre de la politique en matière de développement des communications rurales⁷¹⁴. L'UCC surveille aussi la performance des licences rurales, ainsi que le respect de leurs conditions respectives⁷¹⁵.

Un conseil d'administration nommé par l'UCC est responsable de l'exécution de la stratégie du Fonds pour le développement des communications rurales⁷¹⁶. Il rend des comptes à la Commission et gère le Fonds dans le respect des politiques et des procédures approuvées de l'UCC⁷¹⁷.

En 2002, l'UCC a adopté un Manuel de procédures opérationnelles, comprenant des lignes directrices opérationnelles et les principes des appels d'offres, qui lui précise les modalités de gestion et d'administration du RCDF⁷¹⁸.

Elle a également nommé un gestionnaire du RCDF, auquel elle a alloué du personnel⁷¹⁹. Le rôle essentiel de ce gestionnaire et de son unité est de gérer les programmes et les activités du RCDF, de mettre en œuvre et d'administrer le programme et les activités y afférentes et de gérer les finances du Fonds⁷²⁰. Ce Manuel prévoit également un staff minimum de trois personnes: le gestionnaire du RCDF, un chargé de projet et un chargé de projet adjoint. Cet effectif peut augmenter en fonction de la taille et des activités du RCDF. Les employés du RCDF font partie du personnel de l'UCC, mais se consacrent uniquement au Fonds⁷²¹. Le RCDF peut également demander que du personnel de l'UCC lui soit détaché à temps partiel ou à temps complet pendant une période donnée pour l'aider à mener des activités spécifiques telles que la préparation des termes de référence des projets, l'évaluation des offres ou le suivi.

Les principales responsabilités du Conseil d'administration du RCDF sont les suivantes:

- approbation du programme du Fonds;
- approbation du budget opérationnel;
- approbation de la nomination des employés autres que le gestionnaire du Fonds;
- approbation des contrats de consultants et d'externalisation;
- approbation de l'octroi de tous les contrats relatifs aux projets soumis à appels d'offres;

⁷¹¹ "Funding and Implementing Universal Access: Innovation and Experience from Uganda", the Uganda Communications Commission, 2005, p. 44.

⁷¹² *Id.*, article 12.

⁷¹³ "The Uganda Communications Act", 1997, article 4, aa.

⁷¹⁴ "The Communications (Universal Service) Regulations" de 2005, article 10.2.

⁷¹⁵ "Rural Communications Development Policy for Uganda", the Uganda Communications Commission, juillet 2001, section 3.4.11.

⁷¹⁶ *Id.*, section 3.4.1.

⁷¹⁷ *Id.*, section 3.4.11.

⁷¹⁸ *Id.*, section 3.4.1.

⁷¹⁹ "Funding and Implementing Universal Access: Innovation and Experience from Uganda", the Uganda Communications Commission, 2005, p. 42.

⁷²⁰ *Id.*, p. 42.

⁷²¹ *Id.*, p. 43.

- maintien de l'intégrité des activités financières du Fonds conformément à un code de déontologie établi;
- approbation à intervalle régulier de rapports trimestriels sur les versements directs du Fonds aux projets de moindre envergure;
- vérification des états financiers trimestriels et du rapport annuel du Fonds⁷²².

Le Conseil compte actuellement dans ses rangs des représentants de l'UCC (Président du Conseil d'administration et Directeur exécutif), du secteur postal ougandais, de l'Association de protection des consommateurs d'Ouganda, de l'Institut ougandais des ingénieurs professionnels, de l'Institut ougandais des banques et du ministère des TIC⁷²³. Son mandat actuel couvre la période 2005-2008. Afin d'éviter de potentiels conflits d'intérêt, aucun représentant du secteur des communications ne peut être propriétaire, actionnaire, partenaire ou employé des opérateurs de communications titulaires de licences d'Ouganda⁷²⁴.

Les responsabilités du gestionnaire du RCDF sont les suivantes:

- examen des objectifs d'investissement du RCDF, des plans et du budget des projets, conformément au document de politique et de stratégie de l'UCC et au Manuel de procédures opérationnel du RCDF;
- identification et préparation des projets ruraux;
- préparation et tenue à jour du plan de main d'œuvre du Fonds; affinement des profils de poste, gestion du processus de recrutement et émission de recommandations de recrutement et de profils de poste au Conseil;
- préparation, suivi et contrôle du budget opérationnel du Fonds;
- élaboration des termes de référence des projets ou participation à l'affectation de ces tâches à des chargés de projets ou à des consultants extérieurs;
- participation à la sélection et à la supervision des consultants chargés de soutenir la mise en œuvre des projets;
- activités de sensibilisation associées au programme de communications rurales, publicité et dispositions relatives aux avis d'appels d'offres;
- contrôle et suivi du versement des taxes au Fonds par les entités concernées et agent de liaison en cas de demandes d'informations;
- liaison avec les opérateurs participant aux projets ruraux;
- lancement de propositions de financement pour renflouer le Fonds;
- contrôle budgétaire du Fonds et des ressources des projets;
- préparation des rapports d'avancement destinés au directeur exécutif de l'UCC et au Conseil d'administration du RCDF⁷²⁵.

Les finances du RCDF sont régies par les règles et les lignes directrices opérationnelles établies par le budget opérationnel annuel du Fonds, ainsi que par les politiques et les règlements financiers de l'UCC⁷²⁶. Le gestionnaire du RCDF tient des enregistrements détaillés des taxes, y compris le revenu brut annuel

⁷²² *Id.*, p. 43.

⁷²³ www.wucc.co.ug/rcdf

⁷²⁴ "Funding and Implementing Universal Access: Innovation and Experience from Uganda", the Uganda Communications Commission, 2005, p. 42.

⁷²⁵ *Id.*, p. 43 et 44.

⁷²⁶ *Id.*, p. 44.

vérifié de toutes les sociétés, le montant de la taxe en faveur du service universel à percevoir, les sommes collectées et celles restant dues⁷²⁷. Le gestionnaire du RCDF prépare et présente également des états trimestriels des comptes et des activités du Fonds, ainsi qu'un rapport annuel de toutes les activités, recettes et dépenses. Les états trimestriels et le rapport annuel sont soumis à l'approbation du Conseil d'administration et de la Commission et rendus publics après leur approbation⁷²⁸.

Le RCDF fait l'objet d'un audit annuel conformément aux exigences du contrôleur général. De plus, son Conseil d'administration prépare et utilise des règlements détaillés, contraignants pour lui-même et le gestionnaire du RCDF, pour régir ses activités financières⁷²⁹.

La politique en matière de développement des communications rurales repose sur le principe général que les fonds versés doivent soutenir le déploiement de services de communications et Internet de base dans les régions rurales⁷³⁰. Il s'agit de subventions non commerciales, mais néanmoins concurrentielles⁷³¹.

La politique de 2001 et la Publication de l'UCC de 2005 sur le financement et la mise en œuvre du service universel établissent que le processus applicable aux projets pilotes est défini au cas par cas, au gré du gestionnaire du RCDF et avec l'approbation du Conseil d'administration du Fonds, mais ce type de projet ne représente qu'un faible pourcentage du programme global du RCDF. Pour les autres programmes, il existe cinq niveaux de versement des fonds, à savoir:

- Niveau 1: versement de fonds du RCDF en faveur de projets de téléphonie publique dont le montant de la subvention potentielle totale dépasse 100 000 dollars. Il sera soumis à un appel d'offres international et assorti d'un contrat de service et d'une licence d'exploitation de 10 ans pour la fourniture de services téléphoniques et d'autres services non réglementés dans des régions géographiques définies ciblées par le RCDF.
- Niveau 2: versement de fonds du RCDF en faveur de points de présence Internet et de projets de formation nécessitant une subvention potentielle totale inférieure à 100 000 dollars. Il sera soumis à un appel d'offres ouvert avec publication d'invitations, via une procédure simplifiée.
- Niveau 3: à ce niveau, la décision de financer la gestion ou la franchisation d'entreprises de téléphonie publique ou TIC (en général relevant des niveaux 4 et 5) est externalisée afin de soulager le RCDF de sa charge administrative. Il s'applique aux "paquets ruraux" définis comme un ensemble de plus de cinq points d'accès (publiphones ou télécentres) nécessitant des subventions inférieures à 1 000 dollars chacun⁷³².
- Niveau 4: versement de fonds du RCDF à des institutions désireuses de mettre en œuvre des projets de télécentres communautaires et TIC "pilotes" (par exemple, écoles, hôpitaux, associations, ONG ou autres). En principe, ces projets seront soumis à des appels d'offres ouverts au sein des districts concernés. Les principaux critères d'évaluation sont la présentation d'un plan stratégique précisant la contribution en nature ou en espèces, ainsi que la rentabilité financière ou la pérennité du projet après la contribution de démarrage. Les subventions modestes (inférieures à 15 000 dollars) dont le plan stratégique est "sain" peuvent être approuvées pour versement direct.
- Niveau 5: versement de fonds du RCDF aux candidats sollicitant une aide pour un nombre restreint d'investissements (cinq ou moins) dans des "paquets ruraux" visant à améliorer la réception du signal des publiphones ou des télécentres, nécessitant des subventions d'une

⁷²⁷ *Id.*, p. 44.

⁷²⁸ *Id.*, p. 45.

⁷²⁹ *Id.*, p. 45.

⁷³⁰ "Rural Communications Development Policy for Uganda", the Uganda Communications Commission, juillet 2001, section 3.4.2.

⁷³¹ *Id.*, section 3.4.2.

⁷³² *Id.*, section 3.4.2.

valeur égale ou inférieure à 1 000 dollars chacun. Les critères d'évaluation comprennent la présentation d'un plan stratégique démontrant la rentabilité financière ou l'autosuffisance du projet après le versement d'une contribution de démarrage pour la fourniture de services dans les communautés rurales où les services sont déficients⁷³³.

La politique de 2001 établissait également que l'ordre de priorité des services à proposer devrait fonder l'ordre de distribution des fonds⁷³⁴.

Toutes les subventions du RCDF sont versées en plusieurs fois: acompte à la signature du contrat de service ou de subvention, suivi de un ou plusieurs paiements périodiques liés à l'exécution certifiée des investissements et à la mise en place du projet ou du service⁷³⁵.

Selon le rapport d'Intelecon de 2007 sur les Fonds pour l'accès et le service universels, en décembre 2007 le RCDF avait financé certains des projets suivants:

- téléphonie dans les 154 sous-comtés non desservis par les opérateurs dominants;
- équipement spécial visant à étendre la portée/couverture des réseaux de télécommunications existants jusqu'aux régions rurales et isolées;
- points de présence Internet et systèmes d'accès hertziens dans des capitales de districts;
- commutateur Internet national (IXP) pour faciliter le trafic entre les prestataires de services Internet;
- projets d'accès à Internet "pilotes" concernant des écoles, des ONG, des petits télécentres commerciaux et des cybercafés au niveau des sous-districts;
- projets de création de contenu pilote dans les domaines de la téléphonie et d'Internet⁷³⁶.

Le même rapport indiquait que 154 sous-comtés ougandais non desservis avaient été répartis en 3 zones d'accès universel:

- Zone A: 44 sous-comtés mal desservis de l'est et du nord-est. Des réseaux y sont en cours de construction et 390 publiphones devraient y être installés d'ici fin 2007;
- Zone B: 50 sous-comtés mal desservis du centre et du centre-nord. 521 publiphones seront déployés.
- Zone C: 60 sous-comtés mal desservis de l'ouest et du nord-ouest. Des réseaux y sont en cours de construction et 618 publiphones devraient y être installés d'ici fin 2007⁷³⁷.

Le rapport précise également que le coût total du projet de la composante téléphonie pour les trois régions a été estimé à environ 11,7 millions de dollars et qu'une subvention totale de 5,2 millions de dollars a été accordée. Elle avait été estimée initialement à 8,6 millions de dollars. À l'issue de la soumission des offres pour 32 points de présence Internet, MTN a reçu une subvention de 785 000 dollars pour 22 points de présence et UTL une subvention de 295 000 dollars pour 10 points de présence. Les deux offres combinées représentaient environ 73% de la subvention maximale disponible pour les points de présence Internet⁷³⁸.

⁷³³ *Id.*, section 3.4.3. et "Funding and Implementing Universal Access: Innovation and Experience from Uganda", the Uganda Communications Commission, 2005, p. 47.

⁷³⁴ "Rural Communications Development Policy for Uganda", the Uganda Communications Commission, juillet 2001, section 3.4.3.

⁷³⁵ "Funding and Implementing Universal Access: Innovation and Experience from Uganda", the Uganda Communications Commission, 2005, p. 56.

⁷³⁶ "Universal Access & Service Funds", mise à jour 2007, Intelecon Research, p. 17.

⁷³⁷ *Id.*, p. 17.

⁷³⁸ *Id.*, p. 17.

7 Qualité de service

7.1 Contexte

Les Lignes directrices de la SADC de 2002 relatives au service universel stipulent ce qui suit concernant la qualité de service:

5.4 Des normes de qualité de service minimales doivent s'appliquer à tous les prestataires, notamment:

- 5.4.1 réponse rapide à toute réclamation des clients ;
- 5.4.2 rétablissement du réseau utilisé par le service dans un délai raisonnable ;
- 5.4.3 indemnisation du client en cas d'interruption du service du fait de l'opérateur, quelle qu'en soit la durée ;
- 5.4.4 mise à disposition de services d'urgence gratuits ;

Depuis l'introduction de la concurrence sur le marché des télécommunications, de nombreux pays ont mis en place un régime garantissant que tous les consommateurs présents sur le territoire national bénéficient d'un ensemble de base de services de télécommunications. C'est ce que l'on appelle le principe de service universel. En général, il vise à ce que toute la population puisse bénéficier d'un ensemble de base de services de communication de grande qualité, où qu'elle se trouve, à un prix abordable. Dans de nombreux pays, la sélection de "fournisseurs de service universel" soumis à diverses obligations concernant la fourniture de certains services a permis d'atteindre ce but.

Comme indiqué dans le FTRA⁷³⁹ de l'UIT de 2009, il est très improbable que les fournisseurs d'accès et de service universels (UAS) subissent une réelle pression concurrentielle. Comme l'accessibilité financière de l'accès et du service universels entraîne, en général, une contrainte sur les prix (par exemple, "prix raisonnable"), les fournisseurs peuvent être tentés d'augmenter leurs profits en réduisant la qualité de service (QS) au niveau de la vente au détail.

Par conséquent, il convient, au minimum, de fixer des objectifs clairs de qualité de service.

Chaque pays devra donc définir des indicateurs (KPI) et les objectifs correspondant tenant compte, entre autre, de ce qui suit:

- état actuel du secteur et niveaux actuels de l'accès et du service universels dans le pays;
- ressources disponibles et nécessaires pour réaliser les objectifs de l'accès et du service universels;
- viabilité financière après la mise en œuvre;
- qualité de service réaliste (pour obtenir une qualité uniforme sur tout le territoire);
- modalités de la définition/évaluation de la qualité de service jusque-là;
- cadre réglementaire sous-régional (par exemple, ARTAO);
- révisions périodiques planifiées au regard de l'évolution technologique et du marché.

La loi sur les communications des Etats-Unis de 1996 en constitue une illustration. Ses objectifs sont les suivants:

- promouvoir l'existence de services de qualité à des prix justes, raisonnables et abordables ;
- augmenter l'accès à des services de télécommunications avancés dans l'ensemble de la nation;

⁷³⁹ Présentation de Tera Consultants "Quality of Service and Monitoring" au 10^e FTRA (FTRA-2009), Lusaka, 20-22 mai 2009.

- mettre ces services à la disposition de tous les consommateurs, y compris les personnes à faible revenu, les habitants des régions rurales et insulaires et les zones à coût élevé, à des prix raisonnablement comparables à ceux facturés dans les agglomérations urbaines.

Ce concept est également présent dans la directive relative au service universel de 2002 de l'Union européenne, qui fonde les principes du service universel sur la nécessité de mettre en place un garde-fou afin que tous les citoyens puissent accéder à des services de communication de base d'une qualité et d'une fiabilité raisonnables et d'un prix abordable après la libéralisation du secteur des télécommunications de 1998. Au titre des obligations de service universel, les citoyens doivent pouvoir accéder à des services téléphoniques publics tels que renseignements, assistance et services d'urgence. Il est possible d'appeler le numéro d'urgence européen "112" gratuitement dans tous les pays de l'UE à partir de n'importe quel téléphone, y compris les publiphones. Chaque pays doit aussi mettre à la disposition de tous les utilisateurs finaux au moins un annuaire téléphonique complet.

La fourniture aux utilisateurs, à leur demande, d'une connexion au réseau téléphonique public dans un lieu fixe et à un prix abordable constitue l'une des exigences fondamentales du service universel. Cette connexion leur permettra d'effectuer des communications vocales mais aussi d'envoyer et de recevoir des télécopies et des données à des débits assurant un accès fonctionnel à Internet. Les Etats membres seront libres de la limiter à la résidence principale de l'utilisateur. Les moyens techniques de fourniture de la connexion ne sont soumis à aucune contrainte.

Les autorités nationales de réglementation doivent fixer les objectifs de performance applicables aux entreprises auxquelles incombent des obligations de service universel et en suivre le respect. Les fournisseurs de service universel désignés doivent publier des informations actualisées adéquates concernant leur performance en matière de fourniture de service universel, selon les paramètres de qualité inscrits dans l'Annexe III de la Directive relative au service universel. En cas d'élaboration de critères de qualité de service spécifiques pour les utilisateurs finaux et les consommateurs handicapés, les ONR sont en droit de spécifier des normes additionnelles afin d'évaluer la performance des entreprises en ce domaine.

En Irlande, par exemple, ComReg a assorti en mai 2008 ses obligations de service universel d'objectifs annuels de performance contraignants en matière de délais de rétablissement du réseau. Entrés en vigueur le 1^{er} juillet 2008 pour Eircom, ils sont les suivants:

- 80% des réparations seront effectués sous 2 jours ouvrés;
- 95% des réparations seront effectués sous 4 jours ouvrés;
- 99,8% des réparations seront effectués sous 5 jours ouvrés;
- Toutes les réparations seront effectuées sous 10 jours ouvrés.

Si le candidat convient d'une date pour les réparations avec Eircom, l'objectif de performance annuel sera de 95% des réparations terminées à la date convenue.

Ces objectifs font partie de l'obligation de service universel d'Eircom. ComReg publie chaque trimestre une Note d'information sur la performance en matière de qualité de service relative à ces objectifs et Eircom la publie sur son site Internet.

7.2 Eléments clés

ELEMENTS CLES DE LA QUALITE DE SERVICE

- **Exigences en matière de QS:** les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)
- **Suivi de la QS:** la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics
- **Gamme de services:** Il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)
- **Révision de la QS:** les éléments et les points de référence de la QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.

7.3 Evaluation des textes nationaux

7.3.1 Tableau synthétique

| Pays/Région | Exigences en matière de QS | Suivi de la QS | Gamme de services | Révision de la QS |
|--|----------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| Angola ⁷⁴⁰ | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Botswana | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| République démocratique du Congo (RDC) | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Lesotho | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Madagascar | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Malawi | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ |
| Maurice | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ |
| Mozambique | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ |
| Namibie | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Seychelles | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Afrique du Sud | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Swaziland | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ |
| République-Unie de Tanzanie | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Zambie | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ |
| Zimbabwe | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |

⁷⁴⁰ Cette évaluation repose sur la législation existante. Un nouveau projet de loi et de nouvelles réglementations sont en cours d'adoption, mais celle-ci n'était pas finalisée au moment de la publication de ce document.

7.3.1.1 Angola

Exigences en matière de QS: *les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)*

La "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 stipule que le régulateur doit veiller à ce que les opérateurs titulaires de licences dispensent "des services conformes aux normes"⁷⁴¹ qu'il a définies. Les licences des opérateurs n'étant pas rendues publiques, il est impossible de connaître les éléments de la qualité de service effectivement spécifiés. Le texte indique également que "l'Etat" est chargé de veiller à la "qualité" du "réseau de télécommunications public"⁷⁴² et a le droit d'intervenir si l'opérateur ne respecte pas certains aspects de la qualité de service, par exemple des "interruptions de service injustifiées" ou des services "non rétablis dans un délai raisonnable"⁷⁴³. Certaines dispositions de la Loi assurent l'approbation du type d'équipement.

Suivi de la QS: *la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.*

Aucun document et aucune information d'une autre nature suggérant que c'est le cas ne sont rendus publics.

Gamme de services: *il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)*

La "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 ne différencie pas de points de référence en matière de qualité de service pour la gamme des services TIC. Il peut exister des différences selon les licences, mais celles-ci ne sont pas rendues publiques.

Révision de la QS: *les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.*

La "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 n'exige pas de soumettre les éléments et les points de référence de la qualité de service à une consultation publique régulière et rien n'indique que des consultations de cette nature aient eu lieu.

7.3.1.2 Botswana

Exigences en matière de QS: *les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)*

La loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 demande au régulateur de veiller à ce que les consommateurs bénéficient de services de qualité suffisante⁷⁴⁴, mais aucune réglementation ne semble avoir été publiée à cet égard. Les licences des opérateurs contiennent peut-être des exigences en matière de qualité de service, mais ces documents ne sont pas rendus publics. Le site Internet du régulateur

⁷⁴¹ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Article 7.2 (d).

⁷⁴² Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Article 13.1.

⁷⁴³ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Articles 22.2 (a) et (b).

⁷⁴⁴ Botswana (1996), "Chapter 72:03 Telecommunications", République du Botswana, Gaborone, article 17 (2) (b).

indique que "des lignes directrices relatives à la qualité de service à l'intention des opérateurs" ont été élaborées⁷⁴⁵, mais elles ne sont pas rendues publiques.

Suivi de la QS: la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.

L'exécution de cette évaluation n'est pas avérée et ses éventuels résultats n'ont pas été rendus publics.

Gamme de services: il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)

L'existence de points de référence en matière de qualité de service pour les services concernés n'est pas avérée.

Révision de la QS: les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.

La loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 n'exige ni la révision, ni même la création de points de référence de qualité de service et rien n'indique qu'elles aient eu lieu.

7.3.1.3 République démocratique du Congo (RDC)

Exigences en matière de QS: les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)

Un arrêté ministériel de 2000 enjoint aux opérateurs fixes et mobiles de fournir un service de qualité "internationale" au coût le plus bas possible et accessible au plus grand nombre⁷⁴⁶.

Suivi de la QS: la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.

Un arrêté ministériel de 2000 enjoint aux opérateurs fixes et mobiles de fournir un service de qualité "internationale" au coût le plus bas possible et accessible au plus grand nombre⁷⁴⁷.

Gamme de services: il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Révision de la QS: les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

⁷⁴⁵ BTA (nd), "Registering complaints", Botswana Telecommunications Authority, Gaborone, disponible en ligne à l'adresse www.bta.org.bw/pgcontent.php?UID=87.

⁷⁴⁶ Arrêté ministériel n° 003/CAB/MN/PTT/K/2000 du 31 janvier 2000 fixant le cahier des charges pour opérateurs en téléphonie cellulaire mobile ou fixe (31 janvier 2000), article 3.

⁷⁴⁷ Arrêté ministériel n° 003/CAB/MN/PTT/K/2000 du 31 janvier 2000 fixant le cahier des charges pour opérateurs en téléphonie cellulaire mobile ou fixe (31 janvier 2000), article 3.

7.3.1.4 Lesotho

Exigences en matière de QS: *les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)*

La loi sur l'autorité de communication du Lesotho de 2000 demande au régulateur de "promouvoir la gamme et la qualité des services de télécommunications"⁷⁴⁸. Les exigences de matière de qualité de service sont précisées en détail dans la licence de l'opérateur historique fixe⁷⁴⁹. Les licences mobiles, telles que celle octroyée à Vodacom, contiennent des dispositions similaires, mais assujettissent la spécification détaillée des paramètres de qualité de service à une réglementation distincte, applicable en principe à tous les titulaires de licence mobile⁷⁵⁰. Certains éléments de la qualité de service, tels que les services d'appel d'urgence, la fourniture d'un annuaire et l'assistance des opérateurs ou des services d'information client sont séparés et font l'objet de conditions de licence spécifiques.

Suivi de la QS: *la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.*

L'exécution de cette évaluation n'est pas avérée et ses éventuels résultats n'ont pas été rendus publics.

Gamme de services: *il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)*

Il existe clairement des points de référence en matière de qualité de service pour les titulaires de licences fixes et mobiles. Le fait que les licences relatives à Internet, au large bande et aux services de radiodiffusion ne sont pas rendues publiques ne permet pas de dire s'il en existe pour ces services.

Révision de la QS: *les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.*

Aucune révision régulière et publique des exigences en matière de qualité de service n'est avérée.

7.3.1.5 Madagascar

Exigences en matière de QS: *les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)*

Le décret sur le service universel (décret 2006-616) stipule que l'OMERT adoptera des règles minimales de qualité de service et que celles-ci tiendront compte des recommandations de l'UIT en matière de standardisation, ainsi que des spécificités de Madagascar et de ses réseaux.⁷⁵¹ Il limite ces règles au service téléphonique.

⁷⁴⁸ Lesotho (2000), "Lesotho Communications Authority Act", amendée, Lesotho Government Gazette Extraordinary Vol XLV n° 42, 9 juin 2000, article 15 (2) (c).

⁷⁴⁹ LTA (2000), "Fixed Network Operating Licence Granted by Lesotho Telecommunications Authority to Tele-Com Lesotho (Pty) Ltd on 2000-11-01", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, Condition 16.

⁷⁵⁰ LTA (2001), "Licence Granted by the Lesotho Telecommunications Authority to Vodacom Lesotho (Pty) Ltd for the Operation of Mobile Systems and the Provision of Mobile Services on 2001-10-11", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, Condition 12.

⁷⁵¹ Décret 2006-616, article 3.

Suivi de la QS: la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.

L'article 7 de la loi stipule que les redevances en faveur de l'accès et du service universels, la fourniture de l'accès et du service universels, les tarifs et la qualité de service feront l'objet d'un suivi à intervalle régulier⁷⁵².

Gamme de services: il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)

Le décret sur le service universel de 2006 ne fait référence qu'à la qualité de service de la téléphonie⁷⁵³.

Révision de la QS: les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.

La loi et le décret ne contiennent aucune disposition en ce sens.

7.3.1.6 Malawi

Exigences en matière de QS: les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)

La politique relative au secteur des communications de 1998⁷⁵⁴ indique qu'il faut "veiller à ce que la qualité de service respecte des normes internationales acceptables". À en juger par les audits de qualité de service, il semble que les licences des opérateurs contiennent des paramètres détaillés en la matière, mais le fait que ces documents ne sont pas rendus publics ne permet pas de le confirmer. La législation en préparation demande actuellement au régulateur de "prescrire les paramètres de qualité de service nécessaires"⁷⁵⁵.

Suivi de la QS: la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.

La législation en préparation demande actuellement au régulateur de "mesurer la conformité aux paramètres de qualité de service prescrits" et de "contrôler les rapports sur la qualité de service remis par les titulaires de licences"⁷⁵⁶.

Le régulateur mène déjà des audits trimestriels de la qualité de service des opérateurs, dont les résultats sont rendus publics⁷⁵⁷.

⁷⁵² Loi 2005-023, article 7, 1 (i).

⁷⁵³ Décret 2006-616, article 3.

⁷⁵⁴ Malawi (1998), "Communications Sector Policy Statement", ministère de l'Information, République du Malawi, Lilongwe, août 1998, p 3.

⁷⁵⁵ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe, article 25.

⁷⁵⁶ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe, article 25.

⁷⁵⁷ Voir, par exemple: "Quality of Service Report for Fixed Network Operators (Jan – March 2010)", Malawi Communications Regulatory Authority, Lilongwe, disponible en ligne:

[www.macra.org.mw/admin/publication/uploadPublication/QoS%20Press%20Release%20-%20MTL%20\(Q1%20final\).pdf](http://www.macra.org.mw/admin/publication/uploadPublication/QoS%20Press%20Release%20-%20MTL%20(Q1%20final).pdf).

Gamme de services: il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)

Les rapports d'audit de la qualité de service accessibles sur le site Internet du régulateur ne concernent que les opérateurs fixes et mobiles. L'exécution d'audits de la qualité de service pour Internet, le large bande ou la radiodiffusion n'est pas avérée.

Révision de la QS: les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.

Rien n'indique que les paramètres de qualité de service soient soumis à une évaluation périodique avec participation des parties prenantes et celle-ci n'est pas prévue dans la législation en préparation⁷⁵⁸.

7.3.1.7 Maurice**Exigences en matière de QS: les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)**

Le projet de loi sur les technologies de l'information et de la communication de 2001 stipule que ""l'Autorité assurera le suivi économique et technique du secteur de l'information et de la communication conformément aux pratiques et aux protocoles standard internationaux et au regard de la convergence technologique, établira à l'intention des opérateurs publics des normes de performance et de coordination concernant la fourniture de services téléphoniques locaux et internationaux et suivra la conformité à ces deux normes"⁷⁵⁹.

Suivi de la QS: la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.

Le projet de loi sur les technologies de l'information et de la communication de 2001 stipule que ""l'Autorité assurera le suivi économique et technique du secteur de l'information et de la communication conformément aux pratiques et aux protocoles standard internationaux et au regard de la convergence technologique, établira à l'intention des opérateurs publics des normes de performance et de coordination concernant la fourniture de services téléphoniques locaux et internationaux et suivra la conformité à ces deux normes"⁷⁶⁰.

Gamme de services: il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)

La loi ne contient que les dispositions générales figurant dans l'article 18.

Révision de la QS: les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

⁷⁵⁸ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe, article 25.

⁷⁵⁹ "Mauritius 2001 Information and Communications Act", titre III, article 18.1.

⁷⁶⁰ "Mauritius 2001 Information and Communications Act", titre III, article 18.1.

7.3.1.8 Mozambique

Exigences en matière de QS: *les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)*

L'article 39 de la loi stipule que l'exécution des obligations de service universel passe par la fourniture de services abordables, conformes aux exigences en matière de qualité de service spécifiées dans les licences.

Suivi de la QS: *la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.*

Les opérateurs doivent remettre au régulateur des rapports sur l'emploi des fonds⁷⁶¹, mais il n'existe aucune disposition relative à des rapports sur la qualité de service.

Gamme de services: *il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)*

L'article 39 de la loi stipule que l'exécution des obligations de service universel passe par la fourniture de services abordables, conformes aux exigences en matière de qualité de service spécifiées dans les licences.

Révision de la QS: *les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

7.3.1.9 Namibie

Exigences en matière de QS: *les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)*

La mention, dans la loi sur les communications de 2009, de l'"indemnisation" des clients en cas de non-respect des normes de qualité de service implique que celles-ci figureront dans les licences des opérateurs⁷⁶². La loi ne détaille pas les éléments de la qualité de service. Les licences n'étant pas rendues publiques, les paramètres de qualité de service qui y figurent ne sont pas connus.

Suivi de la QS: *la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.*

La loi sur les communications de 2009 ne prévoit pas de suivi spécifique de la qualité de service et rien n'indique que ce suivi ait eu lieu.

Gamme de services: *il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)*

Aucun point de référence de qualité de service n'est rendu public.

⁷⁶¹ Décret 69/2006, article 16.

⁷⁶² Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, article 38 (10) (g).

Révision de la QS: *les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.*

La loi sur les communications de 2009 n'exige pas la révision régulière des paramètres de qualité de service avec les parties prenantes et rien n'indique que des révisions aient eu lieu.

7.3.1.10 Seychelles

Exigences en matière de QS: *les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Suivi de la QS: *la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Gamme de services: *il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Révision de la QS: *les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

7.3.1.11 Afrique du Sud

Exigences en matière de QS: *les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)*

La loi sur les communications électroniques de 2006 ne contient pas de disposition spécifique imposant aux titulaires de licences des exigences en matière de qualité de service, soit par voie réglementaire, soit dans les licences elles-mêmes. Dans la pratique, les paramètres de qualité de service figurent dans les licences, où ils incluent des éléments spécifiques⁷⁶³.

Suivi de la QS: *la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.*

L'existence d'une évaluation indépendante formelle des points de référence de qualité de service et la publication de ses éventuels résultats ne sont pas avérées.

Gamme de services: *il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)*

⁷⁶³ Voir, par exemple: ICASA (2002), "Licence to provide a National Mobile Cellular Telecommunication Service, Issued to Vodacom (Pty) Ltd in terms of Section 37(1) of the Telecommunications Act, No 103 Of 1996", Independent Communications Authority of South Africa, Johannesburg.

L'existence d'un ensemble standard de points de référence en matière de qualité de service pour les services concernés n'est pas avérée.

Révision de la QS: les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.

La loi sur les communications électroniques de 2006 n'établit aucune exigence de révision publique des paramètres de qualité de service et rien n'indique qu'une révision ait eu lieu.

7.3.1.12 Swaziland

Exigences en matière de QS: les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)

L'article 3 du projet de loi sur les communications électroniques de 2010 définit le service universel comme un ensemble minimum de services d'une qualité spécifiée à disposition de tous les utilisateurs, où qu'ils se trouvent et, compte tenu des spécificités nationales, à un prix abordable pouvant être défini par des réglementations découlant de la loi.

L'article 17 (a) stipule également qu'un titulaire de licence de fourniture de services de communications électroniques publics est contraint de les dispenser avec efficacité, dans le respect des normes de qualité généralement admises par les professionnels du secteur ou des instructions occasionnelles de la Commission.

L'article 29 (1) précise aussi que la Commission, en consultation avec le ministre, élaborera des objectifs annuels dans le but d'assurer la disponibilité des services relevant de l'obligation de service universel, conformes à la qualité spécifiée, à tous les utilisateurs finaux du Royaume du Swaziland, y compris les personnes handicapées, indépendamment de leur localisation géographique et à un prix abordable, compte tenu des spécificités nationales.

L'article 30 (2) indique enfin que la Commission sera autorisée à émettre des décisions et des lignes directrices ou à recommander des réglementations au ministre, notamment concernant la qualité des services, qu'elle pourra spécifier.

Suivi de la QS: la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

Gamme de services: il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

Révision de la QS: les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

7.3.1.13 République-Unie de Tanzanie

Exigences en matière de QS: *les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)*

La réglementation définit des paramètres de qualité de service détaillés pour chaque catégorie de licence émise par le régulateur⁷⁶⁴.

Suivi de la QS: *la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.*

Rien n'indique que la conformité aux paramètres de qualité de service soit évaluée régulièrement ou par une entité indépendante, ni que les éventuels résultats en soient publiés.

Gamme de services: *il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)*

La réglementation définit des paramètres de qualité de service détaillés pour chaque catégorie de licence émise par le régulateur dans le cadre de l'octroi de licences au titre de la convergence⁷⁶⁵.

Révision de la QS: *les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.*

Les réglementations relatives à la qualité de service de 2005 précisent que le régulateur "pourra réviser les paramètres de qualité de service de temps à autre"⁷⁶⁶, mais rien n'indique que ce type de révision ait eu lieu ou que des parties prenantes aient été consultées.

7.3.1.14 Zambie

Exigences en matière de QS: *les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)*

La loi sur les TIC de 2009 impose à tous les opérateurs de "satisfaire aux normes minimales de qualité de service éventuellement spécifiées ou publiées par l'Autorité"⁷⁶⁷. Rien n'indique que des réglementations relatives à la qualité de service aient été publiées, mais le site Internet du régulateur fournit d'abondants détails à son sujet⁷⁶⁸.

⁷⁶⁴ TCRA (2005), "Tanzania Communications Services (Quality of Service) Regulations 2005", Government Notice n° 267, Tanzania Communications Regulatory Authority, Dar es Salaam, 9 septembre 2005.

⁷⁶⁵ TCRA (2005), "Tanzania Communications Services (Quality of Service) Regulations 2005", Government Notice n° 267, Tanzania Communications Regulatory Authority, Dar es Salaam, 9 septembre 2005.

⁷⁶⁶ TCRA (2005), "Tanzania Communications Services (Quality of Service) Regulations 2005", Government Notice n° 267, Tanzania Communications Regulatory Authority, Dar es Salaam, 9 septembre 2005, section 14.

⁷⁶⁷ Zambie (2009), "The Information And Communication Technologies Act" n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, article 67 (1) (a).

⁷⁶⁸ ZICTA (nd), "What to Know About Quality of Service", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne: www.caz.zm/index.php/consumer-protection/quality-of-service.html.

Les conditions générales standard des licences de réseaux et de services imposent aux titulaires de "respecter les... lignes directrices publiées par l'Autorité ou les éventuelles normes internationales auxquelles la licence exige la conformité"⁷⁶⁹.

Suivi de la QS: la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.

Rien n'indique que la conformité des opérateurs aux points de référence et aux normes de qualité de service soit évaluée à intervalle régulier par une entité indépendante, ni que les éventuels résultats en soient rendus publics.

Gamme de services: il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)

Rien n'indique que des réglementations sur la qualité de service, qui spécifieraient probablement ce point officiellement, aient été publiées. Le site Internet du régulateur fournit aux consommateurs des informations sur plusieurs paramètres de qualité de service couvrant la téléphonie fixe et mobile, ainsi que l'accès à Internet⁷⁷⁰.

Révision de la QS: les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.

La loi sur les TIC de 2009 n'exige pas la révision publique des paramètres de qualité de service.

7.3.1.15 Zimbabwe

Exigences en matière de QS: les exigences en matière de QS sont précisées dans les licences ou par la réglementation et incluent des éléments clairement définis (notamment concernant la fourniture des services, les réclamations et le dédommagement des clients, les défaillances, la qualité de service, la fourniture des services spécifiés dans les OSU comme la gratuité des appels d'urgence, la facturation)

Bien que la loi s'engage à ce que les consommateurs bénéficient de services "de qualité"⁷⁷¹ et que l'un des objectifs des deux FSU soit "le maintien de normes élevées de qualité de la fourniture de ce type de services"⁷⁷², elle ne précise aucun élément de qualité de service et n'impose pas d'inclure des paramètres de qualité de service dans les licences des opérateurs. Celles-ci n'étant pas rendues publiques, il est impossible de savoir si des exigences de qualité de service y figurent.

Suivi de la QS: la conformité des opérateurs avec les points de référence et les normes de QS est régulièrement évaluée de manière indépendante; les résultats sont rendus publics.

⁷⁶⁹ ZICTA (nd), "Network Licence Standards Terms and Conditions", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne: www.caz.zm/index.php/licensing/licence-terms-a-conditions/network-licence.html & ZICTA (nd), "Service Licence Standards Terms and Conditions", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne: www.caz.zm/index.php/licensing/licence-terms-a-conditions/service-licence.html, clauses 10 et 8 respectivement.

⁷⁷⁰ ZICTA (nd), "What to Know About Quality of Service", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne: www.caz.zm/index.php/consumer-protection/quality-of-service.html.

⁷⁷¹ Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", chapitre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 4 (1) (g) et Zimbabwe (2001), "Broadcasting Services Act", chapitre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 3 (2) (i).

⁷⁷² Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", chapitre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 74 (a) et Zimbabwe (2001), "Broadcasting Services Act", chapitre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 30 (a).

Rien n'indique que la conformité aux normes de qualité de service soit évaluée et que les éventuels résultats en soient rendus publics.

Gamme de services: il existe des points de référence en matière de QS pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès à large bande et radiodiffusion)

La loi ne précise aucun point de référence pour la qualité de service, quel que soit le service. Les licences des opérateurs n'étant pas rendues publiques, il est impossible de savoir si elles précisent de point de référence de la qualité de service pour l'un quelconque des services supplémentaires concernés.

Révision de la QS: les éléments et les points de référence de QS sont régulièrement révisés par le biais d'un processus de consultation du public et des intervenants.

La loi ne requiert pas l'évaluation périodique des paramètres de qualité de service avec les parties prenantes. Rien n'indique par ailleurs qu'un processus de cette nature ait été mené.

7.4 Etudes de cas internationales

7.4.1 UE

Lors de la libéralisation de la téléphonie vocale en 1998 dans le cadre de la libéralisation globale du secteur des télécommunications, il a été convenu de conserver un garde-fou garantissant qu'un ensemble de services de télécommunications de base serait disponible à une qualité déterminée et un prix abordable, même si le marché ne pouvait pas s'en charger. Cet ensemble de services de base a été dénommé "service universel". Il a été décidé de conserver le service universel dans le cadre réglementaire révisé de 1999 et de l'élargir à une connexion Internet à débit minimal. La directive 2002/22/CE sur le service universel et les droits des utilisateurs fixe les principes de base du service universel. La directive "service universel" fait partie du "Paquet télécoms" qui visait à reformuler le cadre réglementaire des télécommunications et à renforcer la concurrence au sein du secteur.

Elle définit le service universel comme l'"ensemble minimal de services d'une qualité spécifiée accessible à tous les utilisateurs finaux, à un prix abordable compte tenu des conditions nationales spécifiques, sans distorsion de la concurrence". Dans ce contexte, les Etats membres doit veiller à ce que les services de communications électroniques détaillés dans la directive soient mis à la disposition de tous les utilisateurs de leur territoire, indépendamment de leur localisation géographique, à un niveau de qualité spécifié et à un prix abordable. La fourniture aux utilisateurs, à leur demande, d'une connexion au réseau téléphonique public dans un lieu fixe et à un prix abordable constitue l'une des exigences fondamentales du service universel. Cette connexion leur permettra d'effectuer des communications vocales mais aussi d'envoyer et de recevoir des télécopies et des données à des débits assurant un accès fonctionnel à Internet. Les Etats membres seront libres de la limiter à la résidence principale de l'utilisateur. Les moyens techniques de fourniture de la connexion ne sont soumis à aucune contrainte.

Les autorités nationales de réglementation doivent fixer les objectifs de performance applicables aux entreprises auxquelles incombent des obligations de service universel et en suivre le respect. Les entreprises désignées pour le service universel doivent publier des informations actualisées adéquates concernant leur performance en matière de fourniture de service universel, selon les paramètres de qualité inscrits dans l'Annexe III de la Directive sur le service universel. En cas d'élaboration de critères de qualité de service spécifiques pour les utilisateurs finaux et des consommateurs handicapés, les ONR sont en droit de spécifier ces normes additionnelles afin d'évaluer la performance des entreprises en ce domaine.

La directive "service universel" de 2002 impose aussi aux fournisseurs désignés de publier des informations adéquates et à jour sur la mesure dans laquelle ils respectent les OSU. Ces informations

doivent reposer sur les paramètres, les définitions et les méthodes de mesure applicables à la qualité de service fournis dans la directive. Ceux-ci s'appuient à leur tour sur les normes de l'*European Telecommunications Standards Institute* (ETSI), qui fournissent des définitions et des méthodologies détaillées et qui servent à enregistrer les indicateurs de performance. Lorsque les normes de l'ETSI ne couvraient pas un aspect de l'OSU, des indicateurs spécifiques à chaque Etat membre ont été élaborés pour mesurer la performance.

La Commission européenne suit de près la mise en œuvre des obligations de service universel dans tous les Etats membres. Si l'un d'entre eux ne respecte pas les règles de l'UE, elle peut entamer une procédure en infraction contre lui afin de l'y contraindre. Le dossier peut éventuellement être renvoyé devant la Cour européenne de justice (CEJ).

La Commission a déjà intenté de nombreuses procédures en infraction pour des questions en rapport avec le service universel. Onze d'entre elles ont été motivées par l'absence d'annuaire complet et de services de renseignements téléphoniques. À l'exception du Portugal, tous les Etats concernés ont remédié à cette situation après le début des procédures.

Elle est également intervenue au sujet du principe de non-discrimination dans le choix des opérateurs chargés de fournir le service universel. Des procédures en infraction ont été intentées contre la France, la Hongrie, la Finlande, le Portugal et l'Espagne.

Elle a aussi poursuivi la Belgique et l'Espagne pour non-respect des règles de financement du service universel.

On peut citer en exemple de suivi du service universel dans un Etat membre de l'UE le cas de l'Irlande, où la *Commission for Communications Regulation* (ComReg) a été chargée de réglementer le secteur des communications électroniques conformément à la législation nationale et européenne. Entre autres fonctions, ComReg doit déterminer le champ d'application de l'obligation de service universel ("OSU") pour le marché irlandais et sélectionner les entreprises désignées fournisseurs de service universel. En juillet 2003, Eircom a été choisi pour trois ans. Après une consultation publique en juillet 2006, sa désignation a été renouvelée jusqu'en juin 2010.

Le Règlement 10 des Règlements sur le service universel impose au fournisseur de service universel de publier des informations sur sa performance en matière d'exécution de l'obligation de service universel (OSU). Conformément au pouvoir général de publication d'informations que lui confère le Règlement 17 des Règlements-cadres et afin de renforcer la transparence en matière d'exécution de l'OSU, ComReg a décidé de publier les indicateurs de performance en même temps qu'Eircom et d'actualiser les données tous les trimestres. Il a considéré que cette publication permettrait une transparence accrue et alimenterait le débat sur les points qu'elle aborde.

La réponse à la consultation sur les objectifs de performance en matière de qualité de service relative à l'OSU (décision ComReg n° D02/O8, document ComReg n° 08/37) publiée le 28 mai 2008 fixait des objectifs de performance juridiquement contraignants pour la fourniture des connexions, le pourcentage de défaillances et les délais de rétablissement. Appliqués à Eircom, en sa qualité de fournisseur de service universel désigné, à partir du 1^{er} juillet 2008, ces objectifs ont pris force exécutoire à compter du 30 juin 2009.

Le but est d'inciter Eircom à améliorer sa performance en matière de qualité de service au bénéfice de ses abonnés et de ses parties prenantes.

En juillet 2003, Eircom a été désigné fournisseur de service universel pour trois ans. Après une consultation publique en juillet 2006, sa désignation a été renouvelée jusqu'en juin 2010.

Les indicateurs de performance publiés par ComReg portent sur les aspects suivants de l'obligation de service universel:

Disposition relative au réseau téléphonique public commuté (RTPC): cette section traite des résultats obtenus par le fournisseur de service universel en matière de réalisation des installations fixes. Elle fournit le pourcentage d'installations terminées à la date convenue avec le client. Le nombre de jours écoulés pour réaliser 95 et 99% de toutes les installations est également mesuré. Ces deux indicateurs sont spécifiés dans la norme de l'ETSI.

En septembre 2005, ComReg a publié des objectifs de performance indicatifs pour les installations. La répartition des installations réelles par rapport au temps écoulé figure également dans les objectifs de performance.

Réparation du RTPC: cette section aborde le nombre de défaillances sur les lignes rapporté par Eircom et le nombre auxquelles il a remédié pendant la période couverte par le rapport. Toutes les lignes défaillantes signalées pendant le trimestre spécifié figurent sous forme de pourcentage du nombre total de lignes installées. Il convient de noter que les signalements de défaillances qui se révèlent ultérieurement injustifiés (par exemple, défaillance signalée par un client qui s'avère ne pas en être une) sont exclus, autrement dit, seules les défaillances réelles sont prises en compte.

Pour les taux de réparation, la norme de l'ETSI requiert de mesurer les 80 et 95% des réparations terminées le plus rapidement (en nombre d'heures ouvrées).

Accès fonctionnel à Internet (AFI): l'accès à large bande ne relève pas du champ d'application de l'OSU. La directive indique clairement que cette exigence ne s'applique qu'aux connexions à bande étroite. En septembre 2005, ComReg a spécifié un objectif de débit de données de 28,8 kbps (kilobits par seconde) comme débit minimal jugé capable d'assurer un accès fonctionnel à Internet. Il a également conseillé un objectif de performance de 94% des lignes capables d'atteindre l'objectif de débit d'ici juin 2006.

Publiphones: cette section indique le nombre de publiphones liés à l'OSU fourni et la proportion des appareils en bon état de fonctionnement pendant la période du rapport.

Accessibilité financière des tarifs: cette section livre des informations sur le nombre de réclamations relatives à la facturation et enregistre l'existence d'un programme en faveur des utilisateurs vulnérables ainsi que l'appui apporté au titre du programme de prestations pour les ménages du Département des affaires sociales et familiales (DSFA).

Mesures spécifiques à l'intention des utilisateurs handicapés: cette section enregistre les services et l'équipement à la disposition des personnes handicapées.

7.4.2 Australie

L'Australie considère le suivi et l'établissement de rapports comme des éléments importants du cadre réglementaire des télécommunications, notamment sur un marché de plus en plus concurrentiel, où les données de performance sont jugées susceptibles de faciliter aux consommateurs le choix éclairé d'un opérateur téléphonique. Le suivi et l'établissement de rapports servent aussi à vérifier que le secteur dispense des niveaux de service qui répondent aux attentes de la collectivité et à identifier le besoin de mesures correctives dans le cas contraire.

Le régulateur indépendant du secteur, l'ACMA (*Australian Communications and Media Authority*) est responsable au premier chef du suivi et de l'établissement de rapports sur la performance des opérateurs téléphoniques. Cette responsabilité lui est conférée par les fonctions générales définies à l'article 8 de la loi sur l'autorité australienne en charge des communications et des médias (loi ACMA) et les dispositions spécifiques de l'article 105 de la loi sur les télécommunications de 1997.

Dans le cadre de son rôle de suivi et d'établissement de rapports, l'ACMA publie les données trimestrielles de performance du secteur des télécommunications. Les résultats sont publiés trois mois après la fin de chaque trimestre.

Les rapports trimestriels rendent compte de la satisfaction par les opérateurs téléphoniques, en pourcentage, des exigences en matière de garantie de service client (GSC) concernant les connexions téléphoniques, la réparation des défaillances, le respect des rendez-vous et les paiements. Les rapports s'intéressent également à la performance des centres d'appel, aux réclamations, à la disponibilité de publiphones, ainsi qu'aux niveaux de congestion des appels sur le réseau mobile et aux taux de perte de transmission. Des rapports spéciaux sur des sujets d'actualité sont également rédigés.

Conformément à l'article 105 de la loi sur les télécommunications de 1997, l'ACMA publie les données de performance dans son rapport annuel sur la performance des télécommunications. Ce document est remis au ministre en charge du large bande, des communications et de l'économie numérique et présenté chaque année au Parlement, comme l'exige l'article 105 (7) de la loi.

À la différence des bulletins trimestriels de l'ACMA, le rapport fourni au titre de l'article 105 aborde la performance du secteur sous un angle beaucoup plus large et pour l'ensemble de l'année. Il traite des acteurs du secteur, des codes, pratiques et nouveautés, des prix, du respect de la garantie de service client, de la performance en matière d'obligation de service universel, des services mobiles, des publiphones, d'Internet et des questions en rapport avec la télévision payante.

Telstra a été désigné fournisseur de service universel. Conformément à ses obligations en la matière, il a publié un plan standard de commercialisation pour l'obligation de service universel⁷⁷³, approuvé par l'ACMA, dans lequel il précise ses objectifs à ce sujet. Il s'engage à ce que chaque service téléphonique standard dispensé dans le cadre de son obligation de service universel respecte un niveau technique de qualité de service conforme aux normes ou aux règles de conduite standard relatives à la performance de bout en bout des réseaux. Il stipule également qu'il veillera à ce que chaque service téléphonique standard fourni dans le cadre de son obligation de service universel reste cohérent avec les normes ou les règles de conduite applicables sur la performance des réseaux.

Il tiendra à jour un registre des clients prioritaires et rendra des comptes à l'ACMA, conformément au régime d'enregistrement et d'établissement de rapports décrit dans les conditions de sa licence d'exploitation.

Le 1^{er} janvier 2003, il a mis en œuvre le cadre de fiabilité des réseaux (le Cadre), dont le but est d'améliorer la fiabilité de ses services au niveau du réseau et des services individuels. Le Cadre requiert que Telstra fournisse à l'ACMA (*Australian Communications and Media Authority*) des données sur la performance de son réseau d'accès réservé aux clients à trois niveaux différents:

- niveau 1: zone géographique;
- niveau 2: zone de service du central téléphonique;
- niveau 3: service individuel.

Des détails sont disponibles sur le site Internet de Telstra⁷⁷⁴ ou en document papier sur demande à l'ACMA.

La qualité du service téléphonique standard (à la fois en termes de performance technique et d'opinion des clients) est rapportée sous forme consolidée et les résultats sont rendus publics. Le service est suivi à intervalle régulier et au moment opportun grâce à des mécanismes sectoriels établis tels que le rapport trimestriel sur la performance du service de Telstra, des rapports rédigés par l'ACMA, le médiateur du secteur des télécommunications, et le contrôle de la conformité aux normes ou aux règles de conduite effectué par le secteur. L'ACMA doit surveiller et vérifier la conformité de Telstra aux obligations définies dans ce plan. La pertinence des indicateurs de performance du plan est revue au bout d'un certain temps.

⁷⁷³ Accessible à l'adresse: www.telstra.com.au/universalservice/docs/uso_smp.pdf.

⁷⁷⁴ Voir www.telstra.com.au/servicereports/n_reliability.cfm.

Les mesures objets des rapports couvrent les aspects intéressant le plus les clients dans les domaines de service pertinents (notamment fourniture et rétablissement du service, RTPC, services assistés par opérateurs et mesures d'évaluation par les clients pour chacune d'entre elles).

7.4.3 Etats-Unis⁷⁷⁵

Dans la loi sur les télécommunications de 1996 (Loi de 1996), le Congrès demandait à la FCC (*Federal Communications Commission*) et aux Etats de prendre les mesures nécessaires pour créer des mécanismes de soutien afin d'assurer la fourniture d'un service de télécommunications abordable à l'ensemble de la population, notamment aux consommateurs à faible revenu, aux établissements scolaires éligibles, aux bibliothèques et aux professionnels de santé des régions rurales. Il précisait également que l'appui apporté au service universel "est explicite" et que, concernant le soutien consenti au niveau fédéral, "chaque opérateur de télécommunications qui fournit des services de télécommunications entre Etats contribuera, sur une base équitable et non discriminatoire aux mécanismes spécifiques, prévisibles et suffisants mis en place par la FCC pour préserver et faire progresser le service universel".

Avant la loi de 1996, la FCC considérait l'article 1 de la loi sur les communications de 1934 comme la référence pour quasiment toutes les discussions importantes sur la politique de service universel. Les principes de l'article 254(b) de la loi de 1996 ont consolidé les responsabilités conférées à la FCC par l'article 1: "rendre disponible, dans la mesure du possible, à l'ensemble de la population des Etats-Unis sans discrimination au titre de la race, de la couleur, de la religion, de l'origine nationale ou du sexe, un service de radiocommunications rapide, efficace, national et international doté d'installations adéquates, à un prix raisonnable".

Les buts du service universel mandatés par la loi de 1996 sont les suivants:

- promouvoir la disponibilité pour tous les consommateurs de services de qualité à des prix justes, raisonnables et abordables ;
- augmenter l'accès à des services de télécommunications avancés sur l'ensemble du territoire national;
- mettre ces services à disposition de tous les consommateurs, y compris les personnes à faible revenu, les habitants des régions rurales et insulaires et les zones à coût élevé, à des prix raisonnablement comparables à ceux facturés dans les agglomérations urbaines;
- augmenter l'accès des établissements scolaires, des bibliothèques et des installations médicales rurales aux télécommunications et à des services avancés;
- prélever une contribution équitable et non discriminatoire en faveur du Fonds soutenant les programmes de service universel auprès de tous les fournisseurs de services de télécommunications.

La FCC (*Federal Communications Commission*) a mis en place quatre programmes pour atteindre ces objectifs, à savoir:

- le programme "High-Cost" (coût élevé);
- le programme "Low Income" (faibles revenus) comprenant des initiatives en faveur des peuples indiens indigènes;
- le programme "Schools and Libraries" (écoles et bibliothèques), fréquemment appelé "E-rate";
- le programme "Rural Health Care" (établissements de santé des régions rurales).

⁷⁷⁵ Source: www.fcc.gov/Daily_Releases/Daily_Business/2010/db1230/DOC-303886A11.pdf.

Ces programmes sont financés par le Fonds pour le service universel. Les fournisseurs de télécommunications doivent lui verser une redevance calculée à partir de l'évaluation de leurs revenus nationaux et internationaux. La Commission a désigné l'USAC (*Universal Service Administrative Company*) pour administrer les quatre programmes et le Fonds pour le service universel.

Fin 1983, anticipant la cession imminente par AT&T de ses sociétés d'exploitation locales, la FCC a demandé au *Common Carrier Bureau* de mettre en place un programme de suivi afin de déceler les tendances à la baisse de la qualité de service du réseau des sociétés d'exploitation de Bell. Par la suite, le *Bureau* a modifié les exigences en matière de rapports sur la qualité de service afin de diminuer les charges administratives inutiles et d'obtenir les informations nécessaires à un format homogène. La FCC n'impose donc pas de normes de qualité de service aux opérateurs de communications publics, mais surveille une fois par an les données de qualité de service soumises par les opérateurs de centraux téléphoniques historiques soumis à un plafonnement réglementaire des prix.

La FCC inclut la synthèse de ces données dans son rapport sur le suivi du service universel et les publie dans son rapport annuel sur les tendances en matière de qualité de service. Les indicateurs clés de performance des entreprises figurant dans le rapport de suivi du service universel comprennent des mesures objectives de la performance en matière d'installation et de maintenance, d'interruption du réseau commuté et de blocage temporaire du circuit interurbain. Les tableaux présentent également des données sur l'image du service auprès des consommateurs, ainsi que le nombre de réclamations des clients.

Chaque année, la synthèse sur la qualité de service⁷⁷⁶ comprend en général la révision des données déposées auprès de la Commission après leur date limite d'inclusion dans le rapport de suivi. Cette synthèse suit également l'évolution des indicateurs clés de la qualité de service sur plusieurs années à l'aide de méthodes statistiques permettant de déterminer l'importance des changements, présente la qualité et la fiabilité des données et fournit des informations sur leur bonne interprétation.

7.4.4 Ouganda

Les Règlements relatifs au service universel de 2005 font plusieurs fois référence à la disponibilité de services abordables et de qualité dans l'ensemble du pays et incluent le concept de service de qualité dans la définition du service universel, qui indique que "services universels" signifie un ensemble minimal défini de services d'une qualité spécifiée mis à disposition de tous les utilisateurs indépendamment de leur situation géographique et, compte tenu des spécificités nationales, à un prix abordable⁷⁷⁷.

Les Règlements fournissent des critères spécifiques permettant à la Commission de fixer des objectifs précis aux fournisseurs de service universel désignés en termes de temps de fourniture et de qualité de service, notamment:

- (a) délai de fourniture de la connexion initiale au réseau;
- (b) taux de défaillances par connexion;
- (c) délai de réparation des défaillances;
- (d) durée d'attente de tonalité;
- (e) temps d'établissement d'une communication;
- (f) transmission des statistiques relatives à la qualité;
- (g) temps de réponse des services des opérateurs ;
- (h) exactitude de la facturation et

⁷⁷⁶ Le Rapport annuel figure sur le site Internet de la Commission à l'adresse: www.fcc.gov/wcb/iatd/stats.html.

⁷⁷⁷ "Communications (Universal Service) Regulations", 2005, section 4.

(i) durée de transmission des envois postaux⁷⁷⁸.

8 Politique relative aux consommateurs

8.1 Contexte

Les Lignes directrices relatives à la politique en matière d'UAS de la SADC de 2002 indiquent ce qui suit concernant la protection des consommateurs:

5.5 La satisfaction de la clientèle constitue l'un des objectifs de l'accès et du service universels. Par conséquent:

5.5.1 chaque opérateur devra créer au sein de son organisation une unité en charge de la satisfaction de la clientèle, auprès de laquelle les clients pourront déposer leurs réclamations concernant le service ou les prix ;

5.5.2 L'organisme de réglementation doit s'assurer que tous les opérateurs atteignent les objectifs de satisfaction de la clientèle⁷⁷⁹.

Les Orientations de l'OCDE pour les politiques visant à protéger et autonomiser les consommateurs dans les services de communication de 2008 constatent que, depuis la fin des années 1990, le secteur des communications a subi une transformation sous l'impulsion du développement de la concurrence et de la diffusion de diverses nouvelles technologies et de nouveaux services. Pour les consommateurs, cette concurrence a eu des conséquences favorables telles que baisse des prix, amélioration de la qualité des services, élargissement du choix de fournisseurs et accès à de nouveaux services, mais aussi défavorables car ils ont été confrontés à des choix plus complexes, un éventail d'offres aux structures de prix obscures et des contrats qui limitaient parfois leur flexibilité⁷⁸⁰.

Il est observé dans ces Orientations que l'utilisation accrue des services de communication conduit à mettre davantage l'accent sur la révision de la politique relative aux consommateurs et à ajouter des mesures de protection supplémentaires, à leur accorder davantage de flexibilité sur le marché et à améliorer leur accès aux informations.

Dans ce contexte, les pays de l'OCDE ont élaboré un ensemble de principes politiques garantissant la protection adéquate des intérêts des consommateurs dans les services de communication. Les objectifs des Orientations sont les suivants:

- "encourager le développement de services offrant aux consommateurs un éventail de produits de haute qualité à des tarifs concurrentiels;
- informer les consommateurs des risques potentiels pour la sécurité et la vie privée dans l'utilisation des services de communication, ainsi que des mesures disponibles pour limiter ces risques;
- accroître la sensibilisation des consommateurs à l'existence et aux avantages des services et fournisseurs disponibles et aux droits des consommateurs;
- améliorer la transparence des contrats et faire en sorte qu'ils ne soient pas inéquitables pour les consommateurs;
- minimiser les coûts associés au changement de services;

⁷⁷⁸ "Communications (Universal Service) Regulations", 2005, section 5.

⁷⁷⁹ TRASA (2002), "Policy Guidelines on Universal Access / Service for Telecommunications Services in SADC", Telecommunications Regulators Association of Southern Africa, Gaborone, p. 6.

⁷⁸⁰ OCDE (2008), Orientations de l'OCDE pour les politiques visant à protéger et autonomiser les consommateurs dans les services de communication, Séoul, p. 2.

- faciliter le règlement rapide, peu coûteux, aisé, efficace et équitable des litiges de consommation;
- faire en sorte que les services soient largement accessibles à tous, et en particulier aux consommateurs désavantagés et vulnérables⁷⁸¹.

Dans le secteur des TIC, la réglementation en matière de protection des consommateurs évolue souvent et vise à définir les obligations des opérateurs vis-à-vis de leurs clients. Ces dernières incluent notamment: facturation opportune et précise, procédures et politiques client contractuelles, protection de la vie privée des consommateurs, conditions de suspension du service et procédures à suivre pour répondre aux réclamations des clients et les résoudre.

Les facteurs clés à prendre en considération lors de la révision des questions relatives à la protection des consommateurs sont notamment:

- La législation traite-t-elle les questions de protection des consommateurs propres au secteur des TIC?
- La législation définit-elle clairement les droits et les obligations des consommateurs et des opérateurs ou établit-elle des procédures de résolution des litiges avec les consommateurs?
- La législation ou la réglementation prévoit-elle clairement des fonctions de protection des consommateurs et des procédures exécutoires?
- Quelles sont les sanctions/responsabilités éventuelles en cas d'infraction aux obligations de protection des consommateurs dans le secteur des télécommunications? Ont-elles été appliquées récemment?
- Quelle autorité contrôle les questions en rapport avec la protection des consommateurs dans le secteur des TIC (ex. régulateur, organisation de protection des consommateurs, organisme autorégulateur, autre)?
- Des réglementations de protection des consommateurs spécifiques ont-elles été adoptées pour le secteur des TIC (par exemple, droits et obligations des consommateurs et des opérateurs, mécanismes de résolution des litiges pour les consommateurs, etc.)?
- Quelles sont les sanctions applicables aux opérateurs ayant enfreint les obligations de protection des consommateurs (par exemple, amendes, dédommagements et remboursements/avoirs en cas de trop versés)?
- La loi impose-t-elle d'utiliser des contrats types pour la prestation de services?
- Les contrats de service TIC sont-ils soumis à une approbation préalable du régulateur ou d'une autre autorité?
- Dans l'affirmative, une procédure a-t-elle été clairement définie afin d'obtenir cette approbation?

Un nombre croissant de pays définissent des mesures de protection des consommateurs en relation avec le service universel en particulier. Dans ce contexte, il est important de disposer de procédures claires, largement diffusées et aisément accessibles aux consommateurs.

L'article 20 (2) de la directive "Service universel" de 2002 de l'Union européenne stipule, par exemple:
2. Les Etats membres veillent à ce que, lorsqu'ils souscrivent des services fournissant la connexion à un réseau téléphonique public et/ou l'accès à un tel réseau, les consommateurs aient droit à un contrat conclu avec une ou plusieurs entreprises fournissant de tels services. Le contrat précise au moins:

⁷⁸¹ OCDE (2008), Orientations de l'OCDE pour les politiques visant à protéger et autonomiser les consommateurs dans les services de communication, Séoul, p. 3

- (a) l'identité et l'adresse du fournisseur;
- (b) les services fournis, les niveaux de qualité des services offerts, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial;
- (c) les types de services de maintenance offerts;
- (d) le détail des prix et des tarifs pratiqués et les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues;
- (e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat; (...)

Les Etats membres peuvent étendre ces obligations pour couvrir d'autres utilisateurs finals.

Cette même directive précise également:

2. Les Etats membres veillent à ce que, lorsqu'ils souscrivent des services fournissant la connexion à un réseau téléphonique public et/ou l'accès à un tel réseau, les consommateurs aient droit à un contrat conclu avec une ou plusieurs entreprises fournissant de tels services. Le contrat précise au moins:

(...)

- (f) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, et les modalités de lancement des procédures pour le règlement des litiges conformément à l'article 34⁷⁸²

1. Les Etats membres veillent à ce que des procédures extra judiciaires transparentes, simples et peu onéreuses soient mises à disposition pour résoudre les litiges non résolus auxquels sont parties des consommateurs et qui concernent des questions relevant de la présente directive. Les Etats membres prennent des mesures pour garantir que ces procédures permettent un règlement équitable et rapide des litiges et peuvent, lorsque cela se justifie, adopter un système de remboursement et/ou de compensation. Les Etats membres peuvent étendre ces obligations aux litiges impliquant d'autres utilisateurs finals.⁷⁸³

En Irlande, par exemple, ComReg a mis en place un régime garantissant la disponibilité pour tous les consommateurs d'un ensemble élémentaire de services de télécommunications sur l'ensemble du territoire national. Plusieurs mesures de protection des consommateurs ont également été introduites afin de protéger les consommateurs dans leurs relations avec les prestataires de services.

L'Australie a clairement incorporée elle aussi une politique de protection des consommateurs dans sa politique en matière de service universel. Selon l'article 9 de la loi sur les télécommunications (protection des consommateurs et normes de service) de 1999, l'obligation de service universel a pour objectif d'assurer:

- le service téléphonique standard,
- la mise à disposition de publiphones,
- des services de transports prescrits et
- des services de données numériques raisonnablement accessibles à l'ensemble des Australiens sur une base équitable, indépendamment de leur lieu de résidence ou de travail.

L'article indique également que le respect des obligations de service universel doit être le plus rentable possible et que toute perte encourue du fait de leur réalisation sera répartie entre les opérateurs.

La Loi confère au ministre le pouvoir de désigner un prestataire de service universel dont la responsabilité première est de réaliser l'obligation de service universel.

⁷⁸² Directive "service universel" de 2002, article 20 (2).

⁷⁸³ Directive "service universel" de 2002, article 34 (1).

La loi sur les télécommunications (protection des consommateurs et normes de service) de 1999 reprenait au sein d'un unique texte les divers garde-fous figurant dans la loi sur les télécommunications de 1997 et dans celle de 1991 relative à Telstra Corporation. Ces garde-fous sont les suivants:

- régime de service universel ;
- "national relay service" (accès à un service téléphonique standard pour les personnes sourdes et malentendantes) ; en juin 1998, il a été annoncé que le contrat de fourniture du National Relay Service était attribué à l'ACE (*Australian Communication Exchange*);
- garantie de service client (*Customer Service Guarantee, CSG*). Ce garde-fou supplémentaire pour les consommateurs a été introduit par la loi relative à Telstra (dilution de la propriété publique) de 1996. Ses dispositions ont été réaffirmées dans la loi sur les télécommunications de 1997 et prévoient pour l'essentiel que l'ACA (*Australian Communications Authority*) déterminera les normes de performance des opérateurs, notamment en matière de connexion, de temps de rétablissement du service en cas de défaillance et de respect des rendez-vous avec les clients. Tout opérateur qui ne respecte pas une norme devra indemniser le client conformément à un barème fixé par l'ACA;
- programme de médiation "Telecommunications Industry Ombudsman" (TTO). Il impose aux fournisseurs de participer à un dispositif autorisant le médiateur (TIO) à enquêter et à déterminer le bien-fondé des réclamations des consommateurs;
- arrangements en matière de contrôle des prix relatifs à Telstra et maintien de l'accès à des appels locaux à durée illimitée ;

La loi d'amendement de la législation sur les télécommunications de 1999 a abrogé les dispositions de la loi sur les télécommunications de 1997 et de la loi relative à Telstra Corporation de 1991, qui ont été remises en vigueur dans la loi sur les télécommunications (protection des consommateurs et normes de service) de 1999. Elle contient également des dispositions visant à promouvoir la concurrence dans le secteur des télécommunications et à demander à l'ACCC (*Australian Competition and Consumer Commission*) de suivre et de rapporter les coûts des télécommunications et le respect par Telstra des arrangements de contrôle des prix.

En outre, le 29 juin 2000, le Gouvernement a introduit le projet d'amendement de la loi sur les télécommunications (protection des consommateurs et normes de service) (n° 2), ainsi que le projet d'amendement de la loi sur les télécommunications (taxe en faveur du service universel) afin de mettre en œuvre les décisions annoncées le 23 mars 2000.

En septembre 1999, l'ACA a entamé une enquête sur la performance de Telstra dans le cadre de la Garantie de service client et de l'OSU, suite à ses mauvais résultats en matière de connexion de nouveaux services pour certains clients. Le rapport a identifié plusieurs facteurs responsables de cette situation, notamment:

- infrastructures inadaptées;
- dossiers déficients et
- qualité médiocre des pratiques et des procédures de travail.

8.2 Éléments clés

ELEMENTS CLES DE L'INTEGRATION D'UNE POLITIQUE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

- **Chartes:** les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes
- **Canaux:** les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier
- **Information:** les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité
- **Enquêtes:** les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics
- **Champ d'application:** les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion)
- **Révision:** les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants

8.3 Evaluation des textes nationaux

8.3.1 Tableau synthétique

| Pays/Région | Chartes | Canaux | Information | Enquêtes | Champ d'application | Révision |
|--|---------|--------|-------------|----------|---------------------|----------|
| Angola ⁷⁸⁴ | x | x | x | x | x | x |
| Botswana | ✓ | ✓ | ✓ | x | x | x |
| République démocratique du Congo (RDC) | x | x | x | x | x | x |
| Lesotho | ✓ | ✓ | ✓ | x | x | x |
| Madagascar | x | x | x | x | x | x |
| Malawi | x | x | x | x | x | x |
| Maurice | x | x | x | x | x | x |
| Mozambique | x | x | x | x | x | x |
| Namibie | ✓ | x | x | x | x | x |
| Seychelles | x | x | x | x | x | x |
| Afrique du Sud | ✓ | ✓ | x | x | ✓ | x |
| Swaziland | x | x | x | x | x | x |
| République-Unie de Tanzanie | ✓ | ✓ | ✓ | x | x | x |
| Zambie | ✓ | ✓ | ✓ | x | x | x |
| Zimbabwe | x | ✓ | ✓ | x | x | x |

8.3.1.1 Angola

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

La "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 ne contient aucune exigence particulière en matière de protection des consommateurs et limite les principes réglementaires à la mention de la "sauvegarde des intérêts des... utilisateurs" et de la protection du "droit au respect de la vie privée"⁷⁸⁵ (une notion qui inclut ailleurs la "confidentialité des messages"⁷⁸⁶). Une autre section du texte impose aux pouvoirs publics d' "intervenir... en cas de situation nuisant gravement aux droits des abonnés"⁷⁸⁷.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

⁷⁸⁴ Cette évaluation repose sur la législation existante. Un nouveau projet de loi et de nouvelles réglementations sont en cours d'adoption, mais celle-ci n'était pas finalisée au moment de la publication de ce document.

⁷⁸⁵ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Articles 15.2 (a) et (b).

⁷⁸⁶ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Articles 26.

⁷⁸⁷ Angola (2001), "Basic Telecommunication Law", République d'Angola, Luanda – Articles 22.1.

Aucune disposition spécifique ne figure dans la "loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001. Les licences des opérateurs n'étant pas rendues publiques, rien n'indique qu'elles en contiennent.

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

Aucune obligation de cette nature ne figure dans la "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001. Il est possible que les licences en stipulent, mais elles ne sont pas rendues publiques.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

La "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 n'exige pas de soumettre les éléments et les points de référence de qualité de service à une consultation publique régulière et rien n'indique que le régulateur ait mené ce type d'enquêtes.

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

Aucune disposition à cet effet ne figure dans la "loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

Aucune exigence à cet effet ne figure dans la "Loi fondamentale sur les télécommunications" de 2001 et rien n'indique que de telles révisions aient eu lieu.

8.3.1.2 Botswana

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

Bien que la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 donne mandat au régulateur pour "promouvoir les intérêts des consommateurs, des acheteurs et des autres utilisateurs de services de télécommunications"⁷⁸⁸, aucune exigence spécifique en rapport avec la protection des consommateurs ne semble avoir été établie ou publiée. Le site Internet du régulateur précise que tous les titulaires de licences de télécommunications publiques doivent disposer d'une "procédure de résolution des litiges avec le public" soumise à l'approbation du régulateur⁷⁸⁹.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

Aucune exigence spécifique à ce propos ne figure dans la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996. Le site Internet du régulateur définit clairement une procédure de résolution des litiges avec les consommateurs qui confère au régulateur le rôle de dernier recours et indique que "les consommateurs doivent commencer par explorer et épuiser toutes les voies de recours possibles proposées par les opérateurs avant de se tourner vers la BTA"⁷⁹⁰.

⁷⁸⁸ Botswana (1996), "Chapter 72:03 Telecommunications", République du Botswana, Gaborone, article 17 (2) (b).

⁷⁸⁹ BTA (nd), "Complaint Handling Procedures", Botswana Telecommunications Authority, Gaborone, disponible en ligne: www.bta.org.bw/docs/documents/Complaints%20Handling%20Procedures.pdf.

⁷⁹⁰ BTA (nd), "Registering complaints", Botswana Telecommunications Authority, Gaborone, disponible en ligne: www.bta.org.bw/pgcontent.php?UID=87.

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996. Les licences des opérateurs contiennent peut-être des exigences de cette nature, mais elles ne sont pas rendues publiques. Le site Internet du régulateur précise que tous les titulaires de licences de télécommunications publiques doivent notifier le public de l'existence de la "procédure de résolution des litiges"⁷⁹¹.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

Cette exigence ne figure pas dans la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 et rien n'indique que le régulateur ait mené ce type d'enquête ou en ait publié les éventuels résultats.

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 et le régulateur n'en fait pas explicitement mention.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

Aucune exigence en ce sens ne figure dans la loi sur les télécommunications du Botswana de 1996 et rien n'indique que ce type de révision ait eu lieu.

8.3.1.3 République démocratique du Congo (RDC)

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

L'article 7 de la loi sur les télécommunications stipule que tous les opérateurs doivent traiter tous les consommateurs de la même façon.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

Aucune disposition relative aux réclamations des clients ne figure dans la loi.

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

Aucune disposition relative à l'information des clients ne figure dans la loi.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

⁷⁹¹ BTA (nd), "Complaint Handling Procedures", Botswana Telecommunications Authority, Gaborone, disponible en ligne: www.bta.org.bw/docs/documents/Complaints%20Handling%20Procedures.pdf.

Aucune disposition relative à des enquêtes auprès des consommateurs sur la qualité de service ne figure dans la loi. Un arrêté ministériel de 2000 enjoint aux opérateurs fixes et mobiles de fournir un service de qualité "internationale" au coût le plus bas possible et accessible au plus grand nombre⁷⁹².

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

L'arrêté de 2000 ne s'applique qu'aux opérateurs fixes et mobiles. Dans ce texte, le ministère leur enjoint de fournir un service de qualité "internationale" au coût le plus bas possible et accessible au plus grand nombre⁷⁹³.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

8.3.1.4 Lesotho

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

La loi sur l'autorité des communications du Lesotho de 2000 donne mandat au régulateur de "promouvoir... les intérêts des consommateurs"⁷⁹⁴. Les exigences relatives au service client sont précisées plus en détail dans les licences des opérateurs mobiles, mais ne leur imposent que d'"élaborer, publier et exécuter des orientations... relatives à la gestion des demandes de renseignements et des réclamations des clients"⁷⁹⁵. Aucune disposition en ce sens ne figure dans la licence de l'opérateur historique de téléphonie fixe.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

Les règles en matière de réclamations des clients sont publiées par le régulateur⁷⁹⁶ et demandent aux consommateurs d'avoir "épuisé" toutes les voies de résolution du litige avec l'opérateur concerné⁷⁹⁷. Le régulateur fournit des informations similaires sur son site Internet⁷⁹⁸.

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

⁷⁹² Arrêté ministériel n° 003/CAB/MN/PTT/K/2000 du 31 janvier 2000 fixant le cahier des charges pour opérateurs en téléphonie cellulaire mobile ou fixe (31 janvier 2000), article 3.

⁷⁹³ Arrêté ministériel n° 003/CAB/MN/PTT/K/2000 du 31 janvier 2000 fixant le cahier des charges pour opérateurs en téléphonie cellulaire mobile ou fixe (31 janvier 2000), article 3.

⁷⁹⁴ Lesotho (2000), "Lesotho Communications Authority Act", amendé, Lesotho Government Gazette Extraordinary Vol XLV n° 42, 9 juin 2000, article 15 (2) (c).

⁷⁹⁵ Voir, par exemple: LTA (2001), "Licence Granted by the Lesotho Telecommunications Authority to Vodacom Lesotho (Pty) Ltd for the Operation of Mobile Systems and the Provision of Mobile Services on 2001-10-11", Lesotho Telecommunications Authority, Maseru, Condition 14.

⁷⁹⁶ LTA (2000), "Lesotho Telecommunications Authority (Administrative, Procedural and Service Provision) Rules 2000", Lesotho Government Gazette Extraordinary, Vol XLV n° 103, 13 décembre 2000, chapitre IV, disponible en ligne: www.lca.org.ls/docs/LTA_Rules_2000.pdf.

⁷⁹⁷ LTA (2000), "Lesotho Telecommunications Authority (Administrative, Procedural and Service Provision) Rules 2000", Lesotho Government Gazette Extraordinary, Vol XLV n° 103, 13 décembre 2000, article 20 (3) (d), disponible en ligne: www.lca.org.ls/docs/LTA_Rules_2000.pdf.

⁷⁹⁸ LCA (nd), "How Lodging a Complaint", Lesotho Communications Authority, Maseru, disponible en ligne: www.lca.org.ls/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=5.

La licence des opérateurs mobiles stipule qu'ils doivent "publier des orientations en matière de demandes de renseignements et de réclamations... et les porter à la connaissance des clients au début du service"⁷⁹⁹. Aucune disposition en ce sens ne figure dans la licence de l'opérateur historique de téléphonie fixe.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

Rien n'indique que des consommateurs aient participé à des enquêtes sur la qualité de service ou les réclamations.

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

L'exigence d'élaborer des orientations en matière de service client ne semble précisée que dans les licences des opérateurs mobiles⁸⁰⁰. Aucune disposition en ce sens ne figure dans la licence de l'opérateur historique de téléphonie fixe. Des règles de conduite et une réglementation régissent les litiges concernant la radiodiffusion⁸⁰¹. Aucune disposition correspondante ne semble exister pour Internet ou les services large bande.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

Aucune exigence en ce sens ne figure dans la loi sur l'autorité des communications du Lesotho de 2000 et rien n'indique que ce type de révision ait eu lieu.

8.3.1.5 Madagascar

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

Les conditions des licences d'accès universel fixent une obligation d'interconnexion avec le réseau national et plafonnent les droits d'interconnexion et le montant des abonnements, entre autres⁸⁰².

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

L'article 7 de la loi impose à tous les opérateurs de respecter la réglementation relative à la protection et à l'information des consommateurs. Aucun décret en ce sens n'a encore été publié.

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

⁷⁹⁹ Voir, par exemple: LTA (2001), "Licence Granted by the Lesotho Telecommunications Authority to Vodacom Lesotho (Pty) Ltd for the Operation of Mobile Systems and the Provision of Mobile Services on 2001-10-11", Maseru, Condition 14.2.

⁸⁰⁰ Voir, par exemple: LTA (2001), "Licence Granted by the Lesotho Telecommunications Authority to Vodacom Lesotho (Pty) Ltd for the Operation of Mobile Systems and the Provision of Mobile Services on 2001-10-11", Maseru, Condition 14.

⁸⁰¹ LTA (2000), "Lesotho Telecommunications Authority (Broadcasting) Rules 2004", Lesotho Government Gazette Extraordinary, Vol XLIX n° 38, 14 avril 2004, titres III et V, disponible en ligne: www.lca.org.ls/docs/Broadcasting_Rules_2004.pdf.

⁸⁰² *Id.*, article 14 (2).

L'article 7 de la loi impose à tous les opérateurs de respecter la réglementation relative à la protection et à l'information des consommateurs. Aucun décret en ce sens n'a encore été publié.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

L'article 7 de la loi impose à tous les opérateurs de respecter la réglementation relative à la protection et à l'information des consommateurs. Aucun décret en ce sens n'a encore été publié.

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

L'article 7 de la loi impose à tous les opérateurs de respecter la réglementation relative à la protection et à l'information des consommateurs. Aucun décret en ce sens n'a encore été publié.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

L'article 7 de la loi impose à tous les opérateurs de respecter la réglementation relative à la protection et à l'information des consommateurs. Aucun décret en ce sens n'a encore été publié.

8.3.1.6 Malawi

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

La loi sur les communications de 1998 confère au régulateur le mandat de "protéger les intérêts des consommateurs, des acheteurs et des autres utilisateurs des services de communication"⁸⁰³. Aucune charte de service client ne semble avoir été rendue publique ou publiée. La législation en préparation ne contient actuellement aucune disposition relative à la protection des consommateurs⁸⁰⁴.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

Le site Internet du régulateur ne comporte aucune information sur les voies de réclamation des consommateurs et la législation en préparation n'en spécifie pas actuellement⁸⁰⁵.

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

La loi sur les communications de 1998 n'impose pas aux opérateurs d'informer leurs clients de leurs droits ou des modalités de dépôt et de remontée des réclamations. Les licences des opérateurs contiennent peut-être des exigences de cette nature, mais ces documents ne sont pas rendus publics.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

Aucune enquête de satisfaction auprès des consommateurs ne semble avoir été menée ou publiée.

⁸⁰³ Malawi (1998), "Malawi Communications Act", République du Malawi, Lilongwe, article 4 (2) (a).

⁸⁰⁴ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe.

⁸⁰⁵ Malawi (nd), "Malawi Communications Amendment Act 2010", projet de législation, République du Malawi, Lilongwe.

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

L'existence d'exigences relatives à la protection des consommateurs n'est avérée pour aucun service.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

Rien n'indique que les paramètres de protection des consommateurs fassent l'objet de consultations régulières des parties prenantes.

8.3.1.7 Maurice

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

8.3.1.8 Mozambique

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la loi.

8.3.1.9 Namibie

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

La loi sur les communications de 2009 impose aux opérateurs de porter leurs conditions contractuelles générales à la connaissance des clients et du régulateur, qui doit à son tour rendre ces informations publiques⁸⁰⁶.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

Tout utilisateur peut "déposer plainte" auprès du régulateur, mais ces plaintes ne peuvent concerner que la "qualité de service"⁸⁰⁷. Les utilisateurs ne sont pas obligés de commencer par s'efforcer de résoudre leur litige avec l'opérateur concerné.

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

La loi sur les communications de 2009 n'impose pas aux opérateurs d'informer leurs clients de leurs droits ou des modalités de dépôt et de remontée des réclamations.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

La loi sur les communications de 2009 ne contraint pas le régulateur à effectuer des enquêtes auprès des consommateurs ou à en rendre les résultats publics. Rien n'indique que ce type d'enquête ait été mené.

⁸⁰⁶ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, n° 4378, 16 novembre 2009, articles 79 et 27.

⁸⁰⁷ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, No. 4378, 16 novembre 2009, article 131.

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

L'obligation de porter les dispositions contractuelles à la connaissance des clients s'applique à "tous les titulaires de licence"⁸⁰⁸, mais il n'existe aucune disposition spécifique aux différents services.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

La loi sur les communications de 2009 n'exige pas la révision régulière des paramètres de protection des consommateurs avec les parties prenantes et rien n'indique que des révisions aient eu lieu.

8.3.1.10 Seychelles

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

L'article 29 de la loi stipule que chaque personne qui

- (a) fournit un service de radiodiffusion ou de télécommunication;
- (b) exploite une installation de transmission ou de télécommunications;
- (c) fournit des terminaux ou de l'équipement radio;
- (d) se charge de la maintenance ou de la réparation d'équipement de radiodiffusion ou de télécommunications

devra veiller à ce que les consommateurs, les utilisateurs du service, le système ou l'équipement ne subissent aucun dommage corporel ou matériel. Aucune disposition spécifique n'a été publiée.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

⁸⁰⁸ Namibie (2009), "Communications Act, 2009", loi n° 8 de 2009, Government Gazette of the Republic of Namibia, N° 4378, 16 novembre 2009, article 79.

Aucune disposition en ce sens ne figure dans la Loi.

8.3.1.11 Afrique du Sud

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

La loi sur les communications électroniques de 2006 stipule que le régulateur devra "prescrire des réglementations définissant un code de déontologie à l'intention des titulaires de licences" ainsi que des "réglementations définissant les normes minimales applicables aux chartes des service destinées aux utilisateurs finaux et aux abonnés"⁸⁰⁹. Ces réglementations ont été promulguées et sont en place.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

La loi sur les communications électroniques de 2006 exige que les licences contiennent des clauses traitant de la "gestion et la résolution des réclamations et des litiges" et de la "mise à disposition de recours adéquats concernant ces réclamations et ces litiges"⁸¹⁰. Le régulateur doit en outre élaborer des réglementations "détaillant les procédures de dépôt de réclamations ainsi que les modalités de suivi et d'enquête sur toute mesure visant à protéger les intérêts des consommateurs"⁸¹¹. En outre, "si un utilisateur final ou un abonné n'a pas obtenu satisfaction après avoir suivi les procédures de réclamation définies dans les réglementations, sa réclamation pourra être soumise au [régulateur]"⁸¹².

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

La loi sur les communications électroniques de 2006 ne contient aucune exigence spécifique à ce sujet, hormis le fait que la charte à l'intention des utilisateurs finaux et des abonnés du service peut comprendre des "procédures de réclamation et les recours à disposition pour résoudre les litiges"⁸¹³.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

La loi sur les communications électroniques de 2006 n'exige pas la conduite d'enquêtes de satisfaction des consommateurs et rien n'indique que de telles enquêtes aient été menées.

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

⁸⁰⁹ République d'Afrique du Sud (2005), "Electronic Communications Act" n° 36 de 2005 (amendé), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 69.

⁸¹⁰ République d'Afrique du Sud (2005), "Electronic Communications Act" n° 36 de 2005 (amendé), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 8 (2) (d).

⁸¹¹ République d'Afrique du Sud (2005), "Electronic Communications Act" n° 36 de 2005 (amendé), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 8 (2) (d).

⁸¹² République d'Afrique du Sud (2005), "Electronic Communications Act" n° 36 de 2005 (amendé), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 69 (6).

⁸¹³ République d'Afrique du Sud (2005), "Electronic Communications Act" n° 36 de 2005 (amendé), République d'Afrique du Sud, Pretoria, disponible en ligne: www.icasa.org.za/Manager/ClientFiles/Documents/EComsAct_2005_No_36.pdf, article 69 (5) (e).

Les exigences relatives à la protection des consommateurs évoquées ci-dessus s'appliquent à tous les titulaires de licence mais ne sont pas définies spécifiquement en rapport avec les différents services.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

La loi sur les communications électroniques de 2006 n'exige pas la révision périodique et publique des paramètres relatifs à la protection des consommateurs et rien n'indique qu'une révision de cette nature ait été menée.

8.3.1.12 Swaziland

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

Aucune disposition en ce sens ne figure dans le projet de loi sur les communications électroniques de 2010.

8.3.1.13 République-Unie de Tanzanie

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

Une réglementation spécifique définit un "système de protection des consommateurs" détaillé abondant, entre autre, les procédures de réclamation, la fourniture d'informations, un "système d'avois en cas d'interruption du service", les contrats avec les clients et la facturation⁸¹⁴.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

Les réglementations relatives à la protection des consommateurs de 2005 définissent de manière très détaillée une procédure de traitement des réclamations des clients indiquant clairement que le régulateur ne doit être sollicité que "si un client... est mécontent de la réponse du titulaire de licence"⁸¹⁵.

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

Les réglementations sur la protection des consommateurs de 2005 ne contraignent pas les opérateurs à informer les consommateurs de leurs droits, bien qu'ils "aient l'obligation d'informer les clients de l'existence de procédures de réclamation"⁸¹⁶. En revanche, des informations sur les droits des consommateurs sont à disposition sur le site Internet du régulateur⁸¹⁷.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

Ni la législation, ni la réglementation n'exigent la conduite d'enquêtes de satisfaction auprès des consommateurs et la publication de leurs résultats, et rien n'indique que des enquêtes de cette nature aient été menées.

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

Les réglementations relatives à la protection des consommateurs de 2005 ne stipulent aucune exigence spécifique à chaque service.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

Ni la législation, ni la réglementation n'exigent la révision périodique des paramètres de protection des consommateurs avec la participation des parties prenantes et rien n'indique que ce type de révision ait été mené.

8.3.1.14 Zambie

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

⁸¹⁴ TCRA (2005), "Tanzania Communications Services (Consumer Protection) Regulations 2005", Government Notice n° 271, Tanzania Communications Regulatory Authority, Dar es Salaam, 9 septembre 2005.

⁸¹⁵ TCRA (2005), "Tanzania Communications Services (Consumer Protection) Regulations 2005", Government Notice n° 271, Tanzania Communications Regulatory Authority, Dar es Salaam, 9 septembre 2005, article 6.

⁸¹⁶ TCRA (2005), "Tanzania Communications Services (Consumer Protection) Regulations 2005", Government Notice n° 271, Tanzania Communications Regulatory Authority, Dar es Salaam, 9 septembre 2005, article 6 (1).

⁸¹⁷ TCRA (nd), "Know your Rights: Rights & obligations of consumers of communication services", Tanzania Communications Regulatory Authority, Dar es Salaam, disponible en ligne: www.tcra.go.tz/customer/ConsumerRights.pdf.

Le régulateur doit "rédiger un code de déontologie à l'intention de tous les titulaires de licence"⁸¹⁸. Les conditions générales standard des licences de réseau et de services requièrent que leurs titulaires "passent un contrat de niveau de service avec l'ensemble des utilisateurs et des abonnés de leur réseau sans discrimination" et que les "conditions générales de [ce] contrat de niveau de service respectent les normes minimales définies dans le code de déontologie publié par l'Autorité"⁸¹⁹. Ce "code de déontologie" n'est pas rendu public.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

La loi sur les TIC de 2009 impose au régulateur d'"établir des lignes directrices concernant le dépôt, la réception et la gestion des réclamations des consommateurs". Elle en précise l'éventuel contenu, notamment les procédures de gestion des réclamations, d'indemnisation des consommateurs, de protection de la vie privée, de fourniture d'informations, de publicité et de facturation⁸²⁰. Les lignes directrices ne sont pas rendues publiques, mais le site Internet du régulateur fournit des indications détaillées sur les droits des consommateurs et les voies de réclamation en indiquant clairement: "avant de porter plainte auprès du [régulateur], déposez une réclamation auprès du fournisseur du service"⁸²¹.

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

La loi sur les TIC de 2009 ne contraint pas spécifiquement les opérateurs à informer les clients de leurs droits. Le fait que les licences imposent aux opérateurs de passer un "contrat de niveau de service"⁸²² avec leurs clients semble cependant impliquer qu'ils se plient à cette règle.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

La loi sur les TIC de 2009 n'exige pas que le régulateur conduise des enquêtes sur le niveau de satisfaction de la clientèle et rien n'indique que ce type d'enquête ait été mené.

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

Ce "code de déontologie" relatif à la protection des consommateurs n'étant pas rendu public, la gamme de services auquel il s'applique n'est pas claire.

⁸¹⁸ Zambia (2009), "The Information And Communication Technologies Act" n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, article 69 (1).

⁸¹⁹ ZICTA (nd), "Network Licence Standards Terms and Conditions", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne: www.caz.zm/index.php/licensing/licence-terms-a-conditions/network-licence.html et ZICTA (nd), "Service Licence Standards Terms and Conditions", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne: www.caz.zm/index.php/licensing/licence-terms-a-conditions/service-licence.html, sections 5.3 et 11.2 respectivement.

⁸²⁰ Zambia (2009), "The Information And Communication Technologies Act" n° 15 de 2009, République de Zambie, Lusaka, article 68.

⁸²¹ ZICTA (nd), "Consumer leaflet", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne: www.caz.zm/index.php/consumer-protection/consumer-leaflet.html.

⁸²² ZICTA (nd), "Network Licence Standards Terms and Conditions", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne: www.caz.zm/index.php/licensing/licence-terms-a-conditions/network-licence.html et ZICTA (nd), "Service Licence Standards Terms and Conditions", Zambia Information and Communication Technology Authority, Lusaka, disponible en ligne: www.caz.zm/index.php/licensing/licence-terms-a-conditions/service-licence.html, sections 5.3 et 11.2 respectivement.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

La loi sur les TIC de 2009 n'exige pas que le régulateur entreprenne la révision périodique des paramètres de protection des consommateurs et rien n'indique qu'une révision de cette nature soit menée.

8.3.1.15 Zimbabwe

Chartes: *les exigences de protection des consommateurs (ex. chartes de service client) sont précisées, publiées et contraignantes.*

Bien que la législation s'engage, en termes généraux, à "promouvoir les intérêts des consommateurs"⁸²³, la loi sur la poste et les télécommunications de 2000 ne contient aucune provision relative à la protection des consommateurs. En revanche, un article de la loi sur les services de radiodiffusion de 2001 est consacré aux réclamations des consommateurs⁸²⁴.

Canaux: *les canaux de réclamation des clients sont clairement spécifiés, incombent à l'opérateur en première instance et comprennent des procédures par palier.*

Aucune disposition relative aux réclamations des consommateurs ne figure dans la loi sur la poste et les télécommunications de 2000. Il se peut que les licences ou d'autres documents contiennent des exigences de cette nature, mais ils ne sont pas rendus publics. La loi sur les services de radiodiffusion de 2001, en revanche, exige que les titulaires de licences "mettent en place une procédure de gestion des réclamations", réagissent aux réclamations "dans un délai raisonnable" et informent les plaignants de leur "droit à porter leur réclamation devant le [régulateur] si elle ne trouve pas de solution"⁸²⁵.

Information: *les opérateurs doivent informer leurs clients et les consommateurs de leurs droits, ainsi que des canaux de réclamation et des niveaux d'autorité.*

La loi sur les services de radiodiffusion de 2001, en revanche, contraint les titulaires de licence à veiller à ce que chaque "plaignant soit informé" de son droit à faire remonter sa réclamation via le régulateur⁸²⁶. Aucune exigence de cette nature n'est avérée pour les services de télécommunications.

Enquêtes: *les consommateurs participent régulièrement à des enquêtes en matière de QS, de réclamations et de niveau de satisfaction vis-à-vis des opérateurs et de leurs services; les résultats sont rendus publics.*

Rien n'indique que des enquêtes de satisfaction aient été menées auprès des consommateurs ou que leurs résultats aient été publiés, qu'il s'agisse des télécommunications ou de la radiodiffusion.

⁸²³ Zimbabwe (2000), "Postal and Telecommunications Act", titre 12:05, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 4 (1) (g) et Zimbabwe (2001), "Broadcasting Services Act", titre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 3 (2) (d).

⁸²⁴ Zimbabwe (2001), "Broadcasting Services Act", titre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 40.

⁸²⁵ Zimbabwe (2001), "Broadcasting Services Act", titre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 40 (1).

⁸²⁶ Zimbabwe (2001), "Broadcasting Services Act", titre 12:06, Gouvernement du Zimbabwe, Harare, article 40 (1).

Champ d'application: *les exigences de protection des consommateurs existent pour tous les services concernés (téléphonie fixe, mobile, Internet, accès large bande et diffusion).*

L'existence d'exigences relatives à la protection des consommateurs n'est avérée que pour les services de radiodiffusion.

Révision: *les critères et les exigences de protection des consommateurs sont régulièrement soumis à des révisions auxquelles participent les intervenants.*

La loi sur la poste et les télécommunications de 2000 et la loi sur les services de radiodiffusion de 2001 n'exigent ni la révision périodique des paramètres de protection des consommateurs, ni la participation des parties prenantes à d'éventuelles révisions.

8.4 Etudes de cas internationales

8.4.1 UE

La protection et le renforcement des droits des consommateurs de télécommunications se situent au cœur des mesures européennes relatives à ce secteur. La politique dans ce domaine comprend, entre autres, le droit d'accès aux services et à leur tarification équitable, ainsi que la protection et la confidentialité des informations personnelles et de l'identité.

La promotion des droits, la prospérité et le bien-être des consommateurs constituent des valeurs fondamentales de l'Union européenne, que l'on retrouve dans ses diverses lois et ses réglementations. L'action de l'UE en la matière garantit la protection des droits des consommateurs dans l'ensemble de l'Union, ce qui leur permet de bénéficier d'une valeur ajoutée. Le développement du marché intérieur des biens et des services a conduit l'Union à adopter une législation qui protège les consommateurs, notamment concernant les services de télécommunications.

Le cadre réglementaire de l'UE relatif aux communications électroniques vise à encourager la concurrence sur les marchés des communications électroniques, d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur et de garantir les intérêts fondamentaux des utilisateurs, ce que les forces du marché ne feraient peut-être pas. La concurrence ne peut pas répondre à tous les besoins des citoyens ni protéger leurs droits. Il est donc nécessaire de mettre en place des garde-fous afin d'assurer aux consommateurs une protection convenable, de garantir le respect de leur vie privée et de leur donner accès à tous les services de télécommunications essentiels, indépendamment de leur localisation géographique et de leur statut économique ou social.

Les droits des consommateurs font l'objet de trois directives ainsi que de décisions et de réglementations additionnelles (telles que la réglementation relative à l'itinérance).

- La directive 2002/21/CE décrit les grands principes, les objectifs et les procédures de la politique réglementaire de l'UE en matière de fourniture de services et de réseaux de communications électroniques (directive "cadre").
- La directive 2002/58/CE définit les règles de protection de la vie privée et des données personnelles traitées dans le cadre des communications sur les réseaux de communication publics.
- La directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs en rapport avec les réseaux et les services de communications électroniques exige un niveau minimal de disponibilité et d'accessibilité financière des services de base et garantit un ensemble de droits fondamentaux (directive "service universel").

L'objectif général de ce cadre réglementaire est de permettre aux consommateurs européens de bénéficier d'un choix accru de services à bas coût, de qualité et innovants grâce au bon avancement de la mise en œuvre de ces règles. Dans ce contexte, il veille à ce que les consommateurs de télécommunications puissent s'attendre à:

- la fourniture d'un service universel garantissant une qualité raisonnable du service à des prix abordables en tout lieu. Cela doit comprendre la possibilité d'accéder aux services d'urgence en cas de nécessité et permettre aux personnes handicapées ou présentant des besoins spécifiques d'accéder aux services de télécommunications;
- recevoir un contrat écrit comprenant des renseignements précis, notamment sur les tarifs et les coûts, avec la possibilité de le résilier si le fournisseur en modifie les conditions;
- ce que les prestataires et les opérateurs de services de télécommunications veillent à assurer la sécurité maximale de leurs réseaux et de leurs services;
- ce que des normes élevées de protection sécurisent les données personnelles stockées ou transmises sur le réseau de télécommunications;
- ce que des procédures de protection de l'identité des utilisateurs soient mises en place, si nécessaire;
- ce que la portabilité des numéros des utilisateurs (dans des limites géographiques) soit assurée, sur demande;
- ce que la tarification des appels par téléphone portable soit équitable partout en Europe (liberté d'itinérance).

Ce cadre débouche sur le développement d'un marché intérieur européen, où les consommateurs peuvent accéder à des services de télécommunications de qualité élevée sur tout le territoire, avec pour corollaire l'amélioration de la qualité de vie de l'ensemble de la société.

8.4.2 Australie

Garantir l'accès aux communications essentielles à tous les consommateurs a été une priorité majeure de l'ACCAN (*Australian Communications Consumer Action Network*) et, depuis longtemps, du mouvement en faveur de la protection des consommateurs. L'absence d'un cadre efficace, exhaustif et actualisé pour les communications essentielles préoccupe les consommateurs, bien que des politiques majeures concernant l'avenir des infrastructures, des services et du contenu des télécommunications en Australie soient en cours d'élaboration⁸²⁷.

En Australie, le cadre de protection des consommateurs utilisateurs des télécommunications repose sur une forme de coréglementation. La législation ne fixe aucune règle détaillée en matière de protection des consommateurs, mais stipule l'élaboration et l'enregistrement de codes de déontologie sectoriels sur les questions les concernant, avec un régulateur chargé de suivre les codes de déontologie et de veiller à leur respect. Un dispositif externe de résolution des litiges (*Telecommunications Industry Ombudsman*, médiateur du secteur des télécommunications) a été créé pour statuer sur les réclamations individuelles impossibles à résoudre avec l'opérateur concerné⁸²⁸.

Selon l'article 9 de la loi sur les télécommunications (protection des consommateurs et normes de service) de 1999, l'obligation de service universel a pour objectif d'assurer que:

- le service téléphonique standard;
- les publiphones;

⁸²⁷ www.accan.org.au/research_full.php?id=24.

⁸²⁸ www.galexia.com/public/research/assets/choice_consumer_protection_in_telecoms.pdf.

- les services de transports prescrits et
- les services de données numériques

soient raisonnablement accessibles à l'ensemble des Australiens sur une base équitable, indépendamment de leur lieu de résidence ou de travail. L'article indique également que le respect des obligations de service universel doit être le plus rentable possible et que toute perte encourue du fait de leur réalisation sera répartie entre les opérateurs.

La Loi confère au ministre le pouvoir de désigner un prestataire de service universel dont la responsabilité première est de réaliser l'obligation de service universel.

La loi sur les télécommunications (protection des consommateurs et normes de service) de 1999 reprenait au sein d'un unique texte les divers garde-fous figurant dans la loi sur les télécommunications de 1997 et dans celle de 1991 relative à Telstra Corporation. Ces garde-fous sont les suivants:

- régime de service universel ;
- "national relay service" (accès à un service téléphonique standard pour les personnes sourdes et malentendantes). En juin 1998, il a été annoncé que le contrat de fourniture du National Relay Service était attribué à l'ACE (*Australian Communication Exchange*);
- garantie de service client (Customer Service Guarantee, CSG). Ce garde-fou supplémentaire pour les consommateurs a été introduit par la loi relative à Telstra (dilution de la propriété publique) de 1996. Ses dispositions ont été réaffirmées dans la loi sur les télécommunications de 1997 et prévoient pour l'essentiel que l'ACA (*Australian Communications Authority*) déterminera les normes de performance des opérateurs, notamment en matière de connexion, de temps de rétablissement du service en cas de défaillance et de respect des rendez-vous avec les clients. Tout opérateur qui ne respecte pas une norme devra indemniser le client conformément à un barème fixé par l'ACA;
- programme de médiation "Telecommunications Industry Ombudsman" (TIO). Il impose aux fournisseurs de participer à un dispositif autorisant le TIO à enquêter et à se faire une opinion concernant les réclamations des consommateurs.
- arrangements en matière de contrôle des prix relatifs à Telstra et maintien de l'accès à des appels locaux à durée illimitée ;
- La loi d'amendement de la législation sur les télécommunications de 1999 a abrogé les dispositions de la loi sur les télécommunications de 1997 et de la loi relative à Telstra Corporation de 1991, qui ont été remises en vigueur dans la loi sur les télécommunications (protection des consommateurs et normes de service) de 1999. Elle contient également des dispositions visant à promouvoir la concurrence dans le secteur des télécommunications et à demander à l'ACCC (*Australian Competition and Consumer Commission*) de suivre et de rapporter les coûts des télécommunications et le respect par Telstra des arrangements de contrôle des prix.

Le 10 mai 2000, le Gouvernement a introduit le projet d'amendement de la loi sur les télécommunications (protection des consommateurs et loi sur les normes de service (n° 1) afin que le ministre puisse calculer le coût net du service universel d'un fournisseur de service universel jusqu'à trois ans à l'avance et que les opérateurs connaissent avec certitude le régime de service universel qui s'appliquerait s'ils remportaient l'appel d'offres visant à étendre l'accès à des appels locaux non minutés aux régions isolées d'Australie. Le projet de loi a été voté et la Chambre a accepté les amendements du Sénat relatifs au niveau de discrétion ministérielle et aux informations obligatoires.

Le 29 juin 2000, le Gouvernement a introduit le projet d'amendement de la loi sur les télécommunications (protection des consommateurs et normes de service) (n° 2) ainsi que le projet d'amendement de la loi

sur les télécommunications (taxe en faveur du service universel) pour mettre en œuvre les décisions annoncées le 23 mars 2000.

Depuis les années 1980, la nécessité de reconnaître la complexité et la diversité du concept de service universel, de consulter davantage les consommateurs et de mettre en place une recherche plus rigoureuse et plus détaillée s'est imposée. Ces éléments sont essentiels pour axer la politique sur des données factuelles qui permettront d'en comprendre et d'en évaluer la mise en œuvre.

8.4.3 Irlande

La loi confère à ComReg la responsabilité de réglementer le secteur des communications électroniques irlandais, notamment de sélectionner un fournisseur de service universel, de lui fixer des exigences et de suivre sa performance. En juillet 2003, il a choisi Eircom et, avec le consentement du ministre des Communications, de l'énergie et des ressources naturelles, l'a désigné fournisseur de service universel pour trois ans. À la fin de cette période, en juillet 2006, il a reconduit son contrat pour quatre ans.

La loi sur la réglementation des communications de 2002 confère à ComReg un rôle statutaire de protection du bien-être des consommateurs et la charge d'assurer la conformité aux réglementations par les prestataires de services de communications électroniques. Ce mandat couvre aussi bien la fourniture du service universel d'accès aux télécommunications que les droits des consommateurs et la transparence des prix.

ComReg atteint ces objectifs de plusieurs manières:

- suivi du respect par Eircom de ses obligations de fournisseurs de service universel;
- suivi de la conformité du prestataire de service aux exigences réglementaires notamment concernant les contrats, la transparence des tarifs, les règles de conduite, l'obligation de mise en place d'un service de renseignements téléphoniques, la possibilité de refuser les messages de marketing direct, la gestion des réclamations et la facturation des frais d'itinérance pour la téléphonie mobile ;
- en collaboration avec des organismes et des organisations externes, ComReg travaille également activement à la promotion de la concurrence et des intérêts des utilisateurs. Il rencontre chaque trimestre le Panel consultatif sur la consommation (*Consumer Advisory Panel*) qui lui fournit un avis indépendant sur diverses questions en rapport avec les consommateurs et l'informe des points de vue et des besoins de différents groupes tels que particuliers, PME, grandes entreprises et personnes handicapées.
- ComReg a également mis en place un Forum sur les services aux personnes handicapées dont les membres sont des prestataires de services (lignes fixes et téléphonie mobile), le NCBI (*National Council for the Blind in Ireland*, représentant les personnes malvoyantes), la NDA (*National Disability Authority*), le PWDI (*People with Disabilities in Ireland*) et la DFI (*Disability Federation of Ireland*), représentant les personnes handicapées et la NAD (*National Association for Deaf People*), représentant les personnes malentendantes.

Les contrats de vente proposés aux consommateurs par tous les prestataires fournissant une connexion ou un accès au réseau de télécommunications public doivent respecter la Règle 17 de S.I. n° 308/2003, Réglementations des communautés européennes (réseaux et services de communications électroniques) (service universel et droits des utilisateurs) de 2003.

Les exigences relatives au contenu des contrats sont les suivantes:

- le contrat précisera l'identité et l'adresse du fournisseur, conformément à la Règle 17 des Réglementations sur le service universel.

- Le détail des prix et des tarifs et les moyens par lesquels des informations à jour sur l'ensemble des tarifs et des frais de maintenance applicables doivent figurer dans le contrat des clients, conformément à la Règle 17 des Réglementations sur le service universel.
- Les instructions du document n° 03/86 ont également un effet contraignant sur les prestataires de services. Elles stipulent que conformément à la Règle 18 des Réglementations sur le service universel, les prestataires de services fourniront un lien direct entre la page d'accueil de leur site Internet et sa page consacrée aux informations tarifaires ainsi que, sur demande raisonnable des consommateurs, des informations sur papier concernant les tarifs.
- Conformément à la décision D11/04 (04/86) de ComReg, tous les prestataires de services téléphoniques publics ou d'éléments de ce type de services respecteront les exigences et les principes établis dans le Code de présentation des tarifs de ComReg. Celui-ci exige la présentation d'informations tarifaires exactes et exhaustives accessibles aux consommateurs.
- Les éventuelles dispositions d'indemnisation et de remboursement applicables en cas de non-respect des niveaux de qualité de service contractuels doivent être précisées dans le contrat, conformément à la Règle 17 des Réglementations sur le service universel.
- Au moins un mois avant la date d'entrée en vigueur de toute modification, les prestataires de services devront notifier les clients abonnés au service concerné de la modification des conditions contractuelles relatives à ce service envisagée et de leur droit à résilier ce contrat sans pénalités s'ils la refusent. Dans ce cas, les consommateurs peuvent résilier leur contrat avec le prestataire de services sans pénalités s'ils n'acceptent pas la modification envisagée: Règle 17 des Réglementations sur le service universel.
- Les contrats des consommateurs doivent préciser les services fournis, les niveaux de qualité de service proposés et le moment de la connexion initiale pour bénéficier du service: Règle 17 des Réglementations sur le service universel.
- Les types de services de maintenance proposés et les frais de maintenance doivent également figurer dans le contrat du prestataire de services: voir la Règle 17 des Réglementations sur le service universel.
- La durée du contrat et les conditions de renouvellement et de résiliation des services prévus au contrat doivent être mentionnés: voir la Règle 17 des Réglementations sur le service universel.

Outre les obligations en rapport avec le contenu des contrats passés avec les consommateurs, les prestataires de services sont tenus de fournir des informations contractuelles pertinentes à l'avance. Ils ont également un devoir d'équité et d'adéquation de notification des conditions contractuelles. Ces devoirs relèvent du droit commun et doivent être respectés dans la mesure où ils s'appliquent.

Si elles s'appliquent, les dispositions légales suivantes peuvent également s'avérer pertinentes, mais elles ne relèvent pas du mandat de ComReg:

- loi sur la vente de biens et la fourniture de services de 1980;
- réglementations sur la vente à distance;
- réglementations sur les conditions non équitables.

Outre les mesures générales de protection des consommateurs, des mesures spécifiques s'appliquent à certaines obligations de service universel.

Ainsi, par exemple, les prestataires de services proposant un service téléphonique public prendront toutes mesures raisonnables pour assurer l'accès ininterrompu aux services d'urgence (voir la Règle 19 des Réglementations sur le service universel) et veilleront également à ce que les consommateurs puissent appeler les services d'urgence (au 112 et au 999) gratuitement, conformément à la Règle 22 des Réglementations sur le service universel.

Lorsqu'ils fournissent des informations aux clients sur les numéros d'appel d'urgence, les prestataires de services doivent mentionner le numéro d'urgence "112" harmonisé en Europe ainsi que le numéro "999" d'origine.

La Règle 4 des Réglementations sur le service universel stipule que l'entreprise désignée (Eircom) veillera à ce qu'un annuaire complet des abonnés ou un service de renseignements téléphoniques exhaustif soit à la disposition de tous les utilisateurs finaux. Aux termes de la Règle 21 (1) des Réglementations sur le service universel, tout prestataire de service téléphonique public veillera à ce que les clients puissent s'inscrire à l'annuaire et au service de renseignements téléphoniques mentionnés à la Règle 4. Selon la Règle 21 (2) de ces mêmes Réglementations, toute entreprise qui attribue des numéros de téléphone satisfera toutes les demandes raisonnables de mise à disposition des informations pertinentes pour le fonctionnement d'un service de renseignements téléphoniques et la publication d'un annuaire. Aux termes de la Règle 21(3) des Réglementations sur le service universel, toute entreprise fournissant une connexion au réseau téléphonique public à des utilisateurs finaux devra veiller à ce que ces derniers puissent accéder à des services d'assistance avec opérateurs et à un service de renseignements téléphoniques, conformément à la Règle 4.

Les lois sur la protection des données et de la vie privée, notamment les lois sur la protection des données de 1998 à 2003 et les Réglementations des communautés européennes (réseaux et services de communications électroniques) (protection des données et vie privée) 2003 S.I. n° 535 de 2003 (désignées ci-après Réglementations sur la protection des données et de la vie privée) sont respectées dans la mesure où elles s'appliquent.

Aux termes de la Règle 14 des Réglementations sur la protection des données et de la vie privée, les entreprises mentionnées dans les Règles 21(1) et 21(2) des Réglementations sur le service universel devront, aux fins de la Règle 13(2)(b) ou 13(4)(b) des Réglementations sur la protection des données et de la vie privée, enregistrer ou faire enregistrer dans le NDD une demande faite à l'opérateur ou notifiée à l'entreprise pertinente, que l'abonné refuse de recevoir sur sa ligne les appels de marketing direct non sollicités ou des appels de même nature effectués par une machine automatique ou par un télécopieur.

Les prestataires de services doivent veiller à ce que les règles relatives à l'identification des lignes d'appels et connectées soient respectées. Ils sont contraints de respecter les obligations définies dans la Règle 8 des Réglementations sur la protection des données et de la vie privée de 2003.

Les Réglementations sur le service universel considèrent la portabilité des numéros comme un droit pour les utilisateurs finaux (consommateurs) et une obligation pour tous les prestataires de services téléphoniques publics. Les prestataires dispensant ce type de service doivent veiller à ce que les abonnés puissent conserver leur numéro. Ils doivent respecter cette obligation définie dans la Règle 26 des Réglementations sur le service universel.

Conformément aux Règles 17 et 28 des Réglementations sur le service universel, le contrat passé avec les utilisateurs finaux (consommateurs) doit préciser la méthode de déclenchement des procédures de règlement de litiges. La Règle 28 stipule que, sous réserve des droits d'actions légaux susceptibles de s'appliquer, les prestataires de services s'appuieront sur des règles de conduite pour gérer les réclamations des consommateurs relatives à une infraction supposée à ces Réglementations. Elle décrit plusieurs points sur lesquels ces règles pourraient porter. Les instructions du document n° 03/89 ont également un effet contraignant sur les prestataires de services. Elles stipulent que tous les prestataires de services assujettis à la Règle 28 (1) des Réglementations sur le service universel modifieront leurs règles de conduite (exigées par les avis de décision D13/01 et D06/01 de ComReg) pour gérer les réclamations des utilisateurs finaux afin qu'elles contiennent une disposition spécifique prévoyant le remboursement des paiements et une indemnisation à titre de règlement des préjudices subis en cas de réclamation.

Si les dispositions des textes suivants sont pertinentes et applicables, les prestataires de services doivent les respecter également:

- réglementations sur les conditions non équitables;
- loi sur la protection des consommateurs de 2007;
- réglementations sur la vente à distance.

La mise en place d'un Panel consultatif de consommateurs, créé par ComReg conformément à l'article 12 de la loi sur les communications 2002, est également importante. Sa mission est de conseiller la Commission pour la réglementation des communications (ComReg) sur les développements, les innovations et les préoccupations des consommateurs concernant les trois grands domaines de sa politique en matière de consommateurs (optimiser le bien-être des consommateurs, protéger les consommateurs et sensibiliser les consommateurs).

Ce Panel comprend six membres nommés par la Commission. Avant de procéder à leur nomination, elle s'assure, dans la mesure du possible, qu'ils connaissent le secteur des télécommunications ou possèdent de l'expérience en la matière. Le Panel consultatif se réunit environ quatre fois par an.

Il est chargé de porter à l'attention de ComReg les points qui lui permettront de mieux comprendre les préoccupations des consommateurs concernant le secteur des communications. Il mène avec ComReg des discussions ouvertes, dans le respect de la confidentialité que peut imposer la nature des points abordés. Le Panel est une source d'informations supplémentaires pour ComReg, mais pas sa seule source de conseils et de recueil de l'opinion des consommateurs, car celui-ci possède ses propres capacités de détermination de l'intérêt des consommateurs quand il prend des décisions réglementaires.

Les principales fonctions du Panel sont les suivantes:

- aider ComReg à prendre des décisions en portant à son attention des préoccupations spécifiques des consommateurs ;
- dispenser à ComReg des conseils ouverts et indépendants sur diverses questions qui se posent dans le secteur des communications;
- conseiller ComReg sur l'impact de ses activités sur les consommateurs;
- souligner l'importance de la participation des particuliers et des PME;
- émettre des recommandations et des suggestions collectives à ComReg au sujet des préoccupations d'actualité des consommateurs;
- conseiller ComReg concernant les intérêts des consommateurs sur les marchés qu'il réglemente.

Union internationale des télécommunications
Bureau de développement des télécommunications (BDT)
Place des Nations
CH-1211 Genève

E-mail: bdtmail@itu.int
www.itu.int/ITU-D/projects/ITU_EC_ACP/

Genève, 2013